

上海各大三级医院急诊、发热门诊量陡增，一线医护承受减员重压奋力坚守

“我希望自己晚点阳，不然患者怎么办？”

■本报记者 唐闻佳

这周以来，身边“阳”了的新冠感染者越来越多，临床一线的医护人员其实也不例外。连日来，上海各大三级医院的急诊、发热门诊量陡增，社区、区级医疗机构同样迎来大大超越从前的发热者。这是一个与新冠病毒真正短兵相接的“战场”，一线医护目前的工作状态是怎样的？

上海交通大学医学院附属仁济医院医生护士这些天的经历，是全市医务工作者咬紧牙关、奋战一线、守护生命的真实缩影。

“阳康”后立即返岗的医生：“实在放心不下病人”

早上7点查房，对病人进行医嘱处理；再去发热门诊了解每日情况；上午回门诊室，接诊新的病人；下午3点开展危重病人多学科讨论，一直忙到晚上7点回家……这是仁济医院感染科主任马雄“阳康”返岗后的一天，真可谓连轴转！

12月12日，马雄“密接”了新冠感染者，两天后，他觉得不太舒服，自测抗原呈弱阳性，随后经核酸检测确诊为新冠阳性。12月15日，马雄出现头痛、腰部酸痛，随即服用了对乙酰氨基酚，症状有缓解。12月16日，他测了抗原，显示“阴性”；17日，他又到院进行核酸检测，显示“阴性”。三天“由阳转阴”可谓“光速”，马雄说自己可能是幸运的“喜羊羊”，感染了症状较轻，所以在服药后很快“转阴”了。

“阳康”后的马雄，内心不轻松。眼看前来就诊的患者人数一直在攀升，12月19日一早，他回到了科室，查完病房后直奔发热门诊协调各项事宜。“实在放心不下病人。”他说。

连日来，仁济医院发热门诊量一直居高。截至12月22日，仁济医院发热门诊一天最高接诊量已达745人次。马雄说，这些病人中，新冠阳性患者占大多数，病情有轻有重，一些合并多种基础病的老人会被收治感染科病房。为应对可能的感染高峰，仁济医院感染科病房床位已扩充到100张，专用于收治新冠重症患者。

与不断攀升的就诊量相应的，是不断被病毒“击倒”的医务人员。李敏是仁济医院检验科“大管家”。自2020年新冠疫情发生以来，检验科一直承担着高强度任务，李敏习惯了这种快节奏，然而12月13日她觉得使



连日来，上海各大三级医院的急诊、发热门诊量陡增，社区、区级医疗机构同样迎来大大超越从前的发热者。（均同济医院供图）

不上力了，一量体温，38.5℃，她第一反应是“中招”了，果然，核酸显示“阳性”。

服用退烧药后，第二天热度开始退了，“闲”不下来的李敏开始和科室同事电话、视频联系，了解核酸检测进度、人员安排、员工感染情况及应急队伍的组建工作。12月15日、16日，她又开了两场线上会，组织检验科医师规范基地招生线上面试，还在线和研究生讨论课题进展……12月19日，她“回归”科室。

“科里的工作都要一跟一跟进，而且也都在我身体承受范围。”李敏说，自己的情况不具“代表性”。对普通的市民来说，如果“阳”了，建议大家多休息、多喝水、多补充优质蛋白。

几乎每天都有医护“两道杠”，有人“倒下”就要有人顶上

12月17日，范颖在加班时突然觉得人不太舒服，立马测抗原，果然是“两道杠”。“一天之内体验了冰火两重天。刚开始整个人冷到发抖，烧上来后又觉得像在火炉里，太折磨人了。”范颖量了体温，达39.5℃，“感觉当时有点糊里糊涂，都看不清体温计上的量度了。”

范颖在急诊科工作31年，对上呼吸道感染治疗很有经验。她立马服用了对乙酰氨基酚，大量喝水、充足睡眠，人出了一身汗，症状逐渐缓解。“那两天没胃口，但我逼着自己吃东西、喝牛奶，补充蛋白质。”范颖急着恢复体力，因为急诊正面临着“战斗性减员”与

“攀升的就诊量”，她就想早点回到岗位上。

12月20日起，上海各医疗机构门急诊不再查验核酸阴性证明。次日，仁济医院急诊就诊量达1100余人次，是往日的1.8倍；留观病人数达145人，是往常的两倍；平均每天接120余辆救护车，也是往常的两倍。

翻倍的工作量、翻倍的就诊人次，急诊医护却接连“倒下”。范颖说，急诊共150名护士，已感染新冠的护士约占40%。

“几乎每天都有护士‘阳’，排班人员每天都要更新。当然也有医护一直撑到不能撑了。有护士顶着38.5℃的高烧，来不及跟我说，一个夜班就接了37辆救护车；也有医生，全家都‘阳’了，他还坚守在急诊收病人。”正如已经回到工作岗位的范颖所言，有人倒下了，就要有人顶上。

每一名医务人员都有家庭，且他们的小家庭也可能正在遭遇“阳”的折磨，他们中的很多人选择一边“连线”牵挂着家人，一边在医院这个“病毒正面战场”上救死扶伤。

这十多天，仁济医院发热门诊护士黄颖只回过两次家。“几乎每天都有医护‘两道杠’，几乎都是家庭同住人有‘阳’而感染，我希望自己尽量晚点‘阳’，错开来，让大家缓一缓。”黄颖说。

忍着“吞刀片”的痛坐诊互联网医院，因为“与患者感同身受”

作为临床一线医生，仁济医院心内科医

生应小盈知道自己早晚会上“阳”，所以心态很平和。12月17日，她觉得喉咙越来越痛，立即去做核酸，意料之中的“阳性”。很快，应小盈开始发烧，最高烧到38.9℃，服用退烧药后，体温在24小时后有消退，随即经历了网友所说的“水泥封鼻”、全身酸痛……即便如此，12月18日，也就是发病后的第二天，退烧后的应小盈开始在互联网医院接诊。“看着手机上不断弹出问诊消息，很多人在问，‘医生，降压药能和感冒药一起吃吗？’有冠心病，能吃布洛芬吗？”隔着屏幕都能感受到他们的焦虑。”这天，应小盈在互联网医院接诊六十多个病人。

作为一名具有24年工作经验的风湿科主管护师，沈晓炜知道自己“两道杠”后，表示有点“羞耻感”，“平时都是我在叮嘱大家要怎么做好防护”……家里老人先后感染新冠后，12月13日，沈晓炜也觉得有点不舒服，发烧一度到39.5℃，抗原显示“阳性”。随即出现了全身疼痛、喉咙痛等，“真的像在吞刀片，连呼吸都痛”。12月15日，沈晓炜的烧退下来了，症状也有缓解，得知仁济医院互联网医院开设发热门诊，她“请缨”上线。

“我自己感染过，更能与患者感同身受。”沈晓炜接诊病人时，会把自己的恢复经验分享分享给病人，希望他们不要对“没到药”过于恐慌。截至12月22日，沈晓炜已在发热门诊接诊了60余位发热患者。

“这一次，病毒在和我们正面对交手，可能会是一场持久战，每个人都是战士，都要知道如何正确战胜病毒，我们一定能度过这个寒冬。”沈晓炜说。

防疫科普 热点问答

■本报记者 唐闻佳

随着疫情防控举措调整优化，不少老年朋友开始担心：如果我和家人被感染了，该怎么办？老年人因此变得格外焦虑、紧张。这种情况正常吗？如果老人焦虑过度了，该怎么办？上海市精神卫生中心张少伟医生予以解答。

老人很焦虑，正常吗？

张少伟表示，相较年轻人，老年人身体免疫力弱，更易感染新冠病毒，面对疫情，焦虑、担心很正常。面对这种担心，作为子女或朋友，一方面是要鼓励老年人去打疫苗，平时做好个人防护，比如戴口罩、勤洗手等。同时要规律作息，适当运动。另一方面要做好科普和安抚工作，让老人及时了解政府和权威媒体发布的防控知识和疫情信息，摆脱对新冠肺炎的固有观念，不畏之如虎，而是“战略上藐视敌人，战术上重视敌人”，保持身心健康。

张少伟注意到，很多老人之所以过度焦虑，主要是基于两点担心：一是担心感染后出现重症，甚至危及生命；二是担心一家人感染后没有人照顾。所以，子女要做的是将老人对未来未知的担心打消。专家已明确，当前，奥密克戎的特点是传播速度快，但致病力和毒力明显减弱，重症和危重症的比例更少。

“要跟老人说清楚，奥密克戎已不是那么恐怖了，减轻老人的焦虑情绪。另外，我们一定要向老人传递这条明确的信息——老人万一感染，不论是子女、还是政府，一定会保障老人看病，不会出现‘无药可用，无地可去’的情况，让老人放下焦虑，安心生活。”张少伟说。

如何帮助老人摆脱负面情绪？

面对朋友圈中不断出现的“阳”了，很多老年人感到危机在步步逼近，背负负面情绪的感觉很糟糕。那么，老年朋友该如何接纳自己的负面情绪，更好地面对疫情呢？

张少伟表示，焦虑、抑郁的负面情绪来源于内心对未来的担忧，比如开始一项重要工作前，很多人紧张不安，但只要开始着手工作了，反而就不紧张了。面对疫情，老人焦虑的来源也是对未来的担忧，担心自己或子女会重症，担心没药治疗等等。所以，了解负面情绪的来源后，可以“自我反驳”。比如，询问周围感染的朋友是不是大部分是轻症，再问问医院的发热门诊是不是“无药可用”了？当老人得到答案时，也许就不那么焦虑了。

与此同时，张少伟也谈到，有情绪要宣泄，就像洪水需要泄洪一样，对老人也是同理。“跟周围的老朋友们聊聊天，听听他人对疫情的看法，你的焦虑会不会同样是别人的焦虑呢？了解一下其他人是怎么解决的。”

也有一些老年人在紧张的防疫氛围中，出现过度防护、过量囤药、不停关注外界信息等表现，这非但没缓解他们的负面情绪，反而加重了焦虑。那么，该如何进行心理调节？张少伟称，打破恐惧最好的方法是直面它。面对疫情，要了解它，才会不会被它吓到。老年朋友可以主动学习来自于官方和权威医疗机构发布的新冠相关知识、常见症状、医学常识和常用药物使用方法。另外，对家人和自己的健康状况作出客观评估，了解各大医院急诊就诊流程，了解在紧急情况下该如何求助或尽快就医。

还有一些老人的“疫苗焦虑”是出于恐慌心理。这种恐慌大多来自偏见和信息不对称。去除老年人的“疫苗恐慌”，最有效的办法也是让他们掌握权威信息，告知他们接种疫苗的好处。明确告诉老人慢性病不是新冠疫苗的绝对禁忌，只要这些慢病控制好，处于稳定期，都可以接种新冠疫苗。

张少伟也注意到，近期，连花清瘟、布洛芬成了“居家必备”，很多老年朋友因担心被感染，开始预防性地用药，甚至服用一些网络上的“抗疫偏方”。“焦虑的心情可以理解，但病急乱投医不可取，容易造成身体的损伤。比如同时使用对乙酰氨基酚和布洛芬可能造成急性肝损，大剂量使用布洛芬会造成胃肠功能紊乱、诱发哮喘。”张少伟提醒，不论是身体上的疾病，还是心理上的烦恼，老年朋友都应寻求正规渠道“求医问药”。当前，上海各大医院也陆续开放互联网医院线上诊疗，上海市精神卫生中心心理热线“962525”也一直在电话那头守候。

上海优化调整阳性感染者解除居家隔离标准

本报讯（记者唐闻佳）昨天，上海市疫情防控工作领导小组办公室发布优化新冠病毒感染者居家隔离解除隔离和返岗复工的措施，阳性感染者同时满足以下两个条件，可结束居家隔离，恢复正常生活和外出：第一，居家隔离应满7天（自出现症状或核酸、抗原检测结果阳性之日起计）。第二，居家隔离满7天时，症状明显好转或无明显症状。如阳性感染者居家隔离第7天仍有发热等症状，继续落实居家隔离，待满足上述条件后予以解除。特殊行业、特殊岗位人员居家隔离解除和返岗要求，按照行业主管部门规定执行。后续本市根据疫情形势动态调整相关措施。



昨天，针对天气骤冷以及防疫措施优化调整后老年人可能遇到的困难需求，上海市公安局虹口分局9家派出所的“助老先锋队”对与辖区结对的高龄、孤寡、独居老人逐一开展走访联系，了解并帮助解决看病、配药等实际困难。图为广中派出所“助老先锋队”队员走访高龄独居老人。本报记者 赵立荣摄影报道

虹口区嘉兴路街道社区卫生服务中心全科医生李莹一上午接诊100多人次

多“扛”一点，尽量把问题消化在社区

■本报记者 单颖文

昨天中午，刚下门诊的李莹匆匆扒拉几口盒饭，趁着午休，哑着嗓子拨通了社区老年居民家的电话了解情况。一上午，她的接诊量就达到了100多人次。

李莹是虹口区嘉兴路街道社区卫生服务中心的全科医生。从上周开始，由于同事们陆续被感染，科室里6个人的活儿眼看着都压在了剩下的2个人身上，她恨不得自己“一个人掰成八瓣用”；看门诊，看发热门诊，利用午休、双休日上午查看家庭病床签约患者，下班后再打数小时电话排摸辖区内60岁以上老年人健康情况……尽管累，李莹也有自己的“小骄傲”——守土有责地做好了分级诊疗，目前还没有患者转去上级医院治疗，“把问题在社区消化掉”。

最近，原本上午8点开始的门诊，因为接诊量大，提前到了7点三刻开门。7点半之前，坚守的医护人员已经全部到位，消毒、穿“大白”，忙着做各项自我防护和准备工作。接诊时，大家都尽力做好防护，开窗通风，做好手部消毒。医护人员每天都做核酸，回家前还会再做一道抗原，进门做好个人消杀，换衣物、勤洗手。“尽量先保障自己防护到位，减少‘非战斗性损耗’。”李莹说。

最近来看门诊的病人，多是慢性病患者。当了多年社区医生，来的几乎都是“老熟人”，其中不少患者被病毒感染了。看诊之外，李莹更主要的工作，是提示他们用药注意事项。比如胃不好的病人，就提醒他们吃药千万不能空腹，尽量避免使用某些药物；对肝肾功能欠佳的人，特别关照哪些药不能

同时吃；对有肺部疾病的人，提醒他们多关注是否出现胸闷情况，为他们测血氧饱和度等等。还有些病人出现了明显的心理焦虑，李莹就分享同事、朋友“阳康”经历，介绍居家用药、自我隔离要点，缓解他们的紧张情绪。除了接诊，李莹的电话也成了热线，许多人感到不适就联系她电话问诊。李莹通常会安抚这些居民，并指导他们居家观察自己的身体情况和具体用药，有需要的则请他们尽快到社区医院就诊。

“没事尽量不要往大医院跑”是李莹说得最多的一句话。在她看来，做好分级诊疗，是当前社区医院最重要的工作之一。越来越多的居民已形成共识，新冠感染者绝大多数都可在家自愈。那么，社区医院就要通过接诊帮助这部分人尽快恢复健康，并劝说那些无需去二级、三甲医院就

诊的人群留在社区治疗。为了做好分诊治疗，社区医院已经采购了无创呼吸机设备，也多方筹措采购了一批退烧药。而原本下午5点结束的门诊，最近常常开到晚上7点，直到把最后一个挂号病人看完，医护人员才下班。“我们多‘扛’一点，做好社区健康的‘把门人’，就是把有限的大医院医疗资源留给最需要的群体。”李莹说。

本周，医护人员还在对全辖区老年居民、特殊群体进行排摸，争取周日形成“一人一档”，找出那些有可能需要送往上级医院诊疗的患者，提前做好预案。

这两天，李莹的父母也感染了。“我对他们说的也是同样的话，你们没有严重基础疾病尽量别去医院，居家观察好好吃药，有问题给我打电话。”

确保转运中心、窗口网点正常运转

邮政快递员工“身兼数职”保物流通畅

■本报记者 朱伟 徐晶卉

在上海邮政奉贤支行支局，临近退休的老员工姜建妹最近了解到一线岗位出现人手不足的状况后，主动要求“火线再上岗”。经验丰富的她现在每天都身兼数职：在营业厅担任客户引导、帮助客户使用机具，还要挑起综合柜员的工作担子……“至少要坚守到队友们恢复上岗。”姜建妹如此告诉记者。

疫情、寒潮以及即将到来的元旦、春节假期，让快递行业压力陡增。记者昨天调查发现，沪上邮政快递行业纷纷采取措施，一方面保障医疗物资优先配送，另一方面确保各转运中心和末端网点平稳运转。不少邮政员工坚守岗位，尽最大努力为民提供服务。

快递企业

确保网点正常运转

面对近期潮涌而至的揽派件和一线减员压力，各大快递企业都启动了各项应急预案。记者从韵达快递了解到，为应对因病减

员的情况，韵达在第一时间启动应急招聘，截至目前，已有近千名新进操作人员上岗操作，紧急增派的上海公司办公室人员也已经在装卸一线到岗。与此同时，公司采取包括加强药品、N95口罩等防疫物资储备、调整奖励机制等各项措施，确保在岗人员的稳定性。

顺丰相关人士告诉记者，目前上海区域整体运行保持正常状态，所有营业网点均正常运转。为确保一线正常运转，上海顺丰已启动内部支援机制，每日根据困难网点的件量及人员情况，公司调度统筹安排内部支援。针对市民最关心的药品及生活必需品等紧急快件，顺丰表示将通过同城急送、优先派送等方式进行特殊保障。

在稳定员工队伍方面，顺丰相关人士表示，已启动采购抗原试剂、药品紧急采购，目前上海顺丰已储备了近半个月的物资，可满足各营业网点员工的需求。与此同时出台相关措施，对员工因身体不适无法上班的，承诺公司将给予有薪病假，让员工安心治疗；对员工治愈后及时返岗、参与跨网点支援的给予补贴；针对疫情之下仍然坚持出动的员工，给予不同程度的奖励。

邮政

当好托底保供“主力军”

这段时间，上海邮政奉贤支局陆续有多名员工出现感染症状，支局两个营业网点坚守岗位的员工大多已经连续上了10天班。综合柜员唐超从一早的接抄到晚上的送钞，每天都要连续工作11个小时。支局投递组仅剩组长邹平一人，他每天一早准时出现在投递组，还得一人身兼数职，每天都忙得像个陀螺。

同样在奉贤邮政，支行支局老员工姜建妹主动要求再上岗，帮助营业代收费的同时，还在营业厅担任客户引导、帮助客户使用机具，并进行养老金账户、数字钱包、保险产品等业务。网点综合柜员王突然感染后，她又第一时间调换工号，挑起了综合柜员的工作担子。

上海邮政方面表示，将充分发挥托底保供物流的“主力军”作用，全力以赴保障窗口运行和邮政服务安全稳定，为城市的正常运转加“邮”助力。

菜鸟

抗原订单每日清零，全部出库

记者从菜鸟获悉，近期防疫相关药品、医疗器械购买量明显增加。为服务天猫超市、阿里健康大药房等平台的消费者，菜鸟此前已经加大了退烧药、抗原检测试剂、口罩、体温计、消毒用品等医疗物资调配配送力度。近一个月内，仅菜鸟直送完成配送的抗原检测试剂即可满足100万名消费者使用。

业务高峰、季节转换及疫情等多重因素叠加，快递时效受到一定程度影响。为此，菜鸟采取了多种方式保障医疗物资的优先配送。一方面发挥智能分仓优势，多仓发货降低疫情影响；另一方面，菜鸟也在内部临时调配人员，支援仓库发货。菜鸟供应链相关负责人表示，近期，九州通、乐普医疗等企业均加大了与菜鸟的合作力度，包括抗原检测试剂在内的大批医疗物资已经进入菜鸟仓。由菜鸟提供的仓配管理服务，帮助相关企业成功应对订单暴涨压力，抗原检测试剂类订单基本实现每日清零，全部出库。