

文匯
时评

深入社区的信息畅通疏缓居民的紧张恐慌

黄启哲

信息公开透明是消除疫情恐慌最好的定心丸，眼下已渐渐成为防疫共识。信息公开透明绝不只是将事实、数据一次性公布了事。信息公开的尺度、准确性，乃至针对披露信息所制定的科学、精准、人性化防控措施都包含其中，成为一道考验管理者的综合大考题。对此，上海静安区嘉利明珠城的居委会干部与2000多户居民，就携手为我

们上了暖心一课。

首先，信息公开透明应精准全面。公开透明是为了消除不确定性，因而披露的信息不仅要确保权威性，更不能留下空白盲区，让歪曲、造谣者有可乘之机。市级层面，“上海发布”每日公布确诊病例活动区域与场所信息。落到确诊病例社区，相关信息公开则要进一步细化。在明珠城，确诊病例居住在几号楼几室，小区消毒和密切接触者居家隔离情况，都在业主所

在的数十个微信群第一时间披露。

同时信息公开透明是有尺度的。敢于公布居家隔离住户的户号，是基层管理者的担当。不过紧随其后的，是要平衡好病患家庭的隐私与其他居民的健康与知情权益，营造有温度的社区环境。居委会工作人员不仅要安抚病患家属情绪，更要避免其他住户将对疫情的恐慌转嫁到患者家属身上，造成患者个人与家庭的污名化。

信息公开透明还应是动态的。明珠城坚持每日发布疫情防控通报，逐条回应居民疑问关切，并将重点消毒区域时间、返沪人员车辆、小到口罩手套用量存量一一公布。正是公开物资使用明细，让业主在监督之余，也伸出援助之手，提供短缺物资。

信息公开透明更要讲方法。要做到对2000多户居民“有问必答”，街道社区工作人员人手有限，力不从心，群防群控

更需要紧紧依靠群众的力量。嘉利明珠城的业主也举手参与，成为居委会干部搜集整理业主问题的“群秘书”，成为协助防疫工作、帮助困难家庭的志愿者，防疫工作沟通发布群也成为互帮互助群，缓解居委物业防疫压力的同时，也让业主找回弄堂邻里的亲近。

对嘉利明珠城的2000多户居民来说，在过去的十多天里，经历着心理的“过山车”——从得知确诊病例的焦虑恐慌，到问

责居委物业、质疑病患家庭的剑拔弩张，再到主动参与群防群控的同舟共济，共同看到上海基层管理者迎难而上智慧与韧劲；更看到信息公开透明带来的信任重建与干群邻里关系升温。在这场非常态“战”中，基层党员干部是“定海神针”，也是引领群众、依靠群众的绣花针，在信息公开透明的底色上，用细心、耐心追求卓越，绣出城市精细化管理的美好图景。

碧云社区探索形成一系列防控境外输入的隔离和服务标准化措施,让社区居民感受到安全和温暖 常住外籍人士超三千,国际社区“三关”防控无缝衔接

■本报记者 唐玮婕

昨天凌晨，当得知从美国回来的居民理查德已在集中隔离点安顿好了，碧云一居党支部书记沈佳青才放一放手中早已捏得发热的手机，这一天，他所在的社区连续接收了10名返回的居民。

“通过前期排摸，我们提前两天就知道了理查德的航班信息，”昨天下午，沈佳青又穿上防护服，给理查德送去了手提电脑和数据线，还特意捎带上他喜欢的水果、绿茶，外加一张暖心的小纸条，“用一句简短的话鼓励他早日回归社区。”

为严防疫情输入，上海启动了入境人员落地后无缝衔接的“三大闭环”管理，而属地社区是其中的最后一个关卡。从返沪人员全面排摸的“前置关”，到24小时上门接收的“处置关”，再到居家隔离专人包干的“后置关”——上海规模最大的综合性国际社区之一，常住外籍人士超3000人的浦东新区金桥镇碧云社区探索形成了一系列防控境外输入的隔离和服务标准化措施，让社区居民感受到安全和温暖。

截至前天，该社区来自境外重点地区需采取居家医学隔离措施的共有86人。

前置关 全面排摸，提前掌握信息

自从上海明确防控重点国家扩大至8个后，沈佳青和同事们就进入了24小时连轴转的工作状态，“由于小区里从这些国家返沪的居民数量比较大，我们和物业加强了信息排摸，提前沟通返沪行程信息，提醒他们要做好集中或居家隔离的准备”。

这一“前置关”让社区战“疫”获得了宝贵的时间提前量。“有些居民很配合，会主动告知我们具体的航班信息。”前两天，沈佳青就接到了居民打来的电话，这户家庭里，爸妈已在上海，两个小孩则准备从美国洛杉矶飞回来。

由于担任企业高管，夫妻俩担心全家必须一起居家隔离，会影响工作，通话时语气显得有些紧张，沈佳青马上把



居家隔离的具体政策告知他们，还帮着一一起出主意。最终，这对夫妻放下了焦虑，决定自己到附近租房，让孩子留在家里完成14天的隔离。

在金桥碧云阁服务公寓居住的外籍人士共有240多名，而春节前离开上海的超过一半。“我们通过微信、电子邮件等方式与外籍人士取得联系，了解他们这段时间去过哪些地方，准备回沪的具体日期，挨家挨户去了解，排摸清楚。”公寓客务部经理丁峰表示，租客们

基本都配合，从日本东京转机回来的凯瑟琳，3月初就与社区取得联系，告知详细行程。为了隔离观察，凯瑟琳从自己租住的房子，换到了小区专门为医学隔离人员安排的房间内，“社区的防控措施很严格，这也让我更放心了”。

处置关 “一户一策”，专人包干负责

这几天，碧云社区的“处置关”经

过了多次“实战”。“从下飞机开始，一直到居民回到家关上门为止，整个流程都是紧密衔接的，”碧云社区党委书记李丹洁告诉记者，金桥镇防控办应急组与城运平台会即时通报境外重点地区人员抵达社区动态，由社区医生、公安民警和社区工作人员、外语志愿者组成的工作小组及时上门接收处置，形成白天工作组第一时间处置，晚间应急组提醒告知并预约上门时间的工作机制。

对于居家隔离的人员，碧云社区采取“一户一策”的专人包干制，安排一名社区医生、一名涉外社工（或外语志愿者）、一名物业专员组成三人小分队，对口负责一户隔离家庭。

“经过长途飞行，信息登记申报又要花上不少时间，等接回小区门口，他们肯定已经很累了，也难免会焦躁，”沈佳青最近正忙着接收从机场护送回来的居民，英语专业的他还时不时需要充

当翻译，“我第一句话都会说‘欢迎来到我们的小区’，让这些长途跋涉回来的人们尽量能多感受到一些温暖。”

有的居民租住的公寓没有隔离条件，必须去集中隔离点，理查德就遇到了这样的情况。他所乘坐的飞机一落地，沈佳青就让物业客服人员跟他对接，却发现他的手机欠费停机了，又赶忙帮着充值，确保能实时联系沟通。一安顿下来，他就发来了微信，想要在隔离点办公，沈佳青和同事借助手机视频通话，用“现场连线”的方式，从公寓房间里收拾好手提电脑等办公用品，打包后第一时间送到了理查德那里。

后置关 “三个一”服务，社区更有温度

为充分照顾外籍居民的合理关切，碧云社区为实施居家隔离的居民提供必要的服务和协助，服务内容包括这样“三个一”。

第一个“一”是赠送由碧云社区统一调配的一个“暖心服务包”，里面除了口罩、消毒液、洗手液等防疫物资之外，还配有居家隔离注意事项和防疫友情提示卡。

第二个“一”是为每户居家隔离家庭建立一个微信群，提供健康监测、语言翻译、代买代办等个性化服务，帮助解决隔离家庭生活方面的实际困难。

第三个“一”是以每天一个“爱心电话”等方式给隔离家庭进行心理疏导、加油鼓励，科普防疫注意事项，缓解焦虑情绪，体现社区温度。

“这是做好居家隔离家庭管理保障必不可少的‘后置关’，落实生活垃圾专人上门收运、快递外卖专人送至家门口、隔离楼层相关区域专人消杀等措施，业委会也会对业主加强心理关怀，邻里守望相助。”李丹洁告诉记者，“下一步，我们还会主动跨前，与区域内的国际学校、涉外商户、涉外企业加强沟通与联动，织密社区、校区、园区、街区‘四区联动’的疫情联防联控网络。”

“宅”了一个多月，现在从静到动，如何度过这段过渡期？

不负春光，怀着守护成果的仪式感有序出行

■本报记者 沈湫莎

“等能出门了，想去河边走走、公园逛逛。”等春天来了，要带孩子去家门赏花了。”过去一个多月的“集体宅家”时刻，你是否许下过这样的心愿？随着沪上一批景点、公园、博物馆、体育场所、书店等的逐步开放，这个周末，不少市民履行起“宅家”时期与春天的“约定”，走出家门，享受春光。

从宅家的“静”到外出踏青的“动”，市民心理上要做哪些调整？不负春光的同时，怎样避免扎堆集聚？对此，专家表示，目前，国内疫情得到了有效控制，人们也在逐步走出家门，但仍不应忘记过去一个多月“宅家”的意义，怀着守护成果的仪式感有序出行。

人是向群性动物，“约”的快乐网络无法取代

“宅了一个多月，现在能够出去走走，无论对人的身体还是心理来说都是一种放松和舒缓。”上海学校心理健康教育名师工作室主持人、华东政法大学教授张海燕说，人是向群性动物，比起一个人做些什么，人们更愿意和别人一起做些什么。

随着科技的发展，虽然电话、视频网络等可以让人们居家期间也能保持与外

专家表示，市民在从静到动的转换中，应重温“宅”的意义所在。“宅，是因为我们正在经历一场病毒阻击战，需要用集体宅家的方式切断传染源，把疫情控制住，以免更多人受到伤害。”

界沟通，但是见面带来的社交溢出效应是“宅生活”无法比拟的。“当人们擦肩而过，有时候不需要太多接触和交流，就能传递很多信息。”张海燕举例说，比如，一起逛公园，一起在书店选书，即便大家互不相识，人会处在一种很舒服的“场域”里，哪怕互不打扰，但一个动作、一个眼神有时就能提供人们心理所需要的安全感。

对于社会关系对心理的影响，上海市精神卫生中心心理咨询师李黎也表示，当人出现心理问题，他们所做的第一步就是向社会支撑系统求助，包括家人、同事、同学、邻居，甚至居委会大妈、快递小哥，坚固的社会支撑系统加上适当的社交活动，能很大程度缓解焦虑。

牢记“宅”的意义，回想这一个多月来付出的努力

常出去转转那么好，是不是意味着大家可以在一窝蜂地往外跑？张海燕说，市民在从静到动的转换中，应重温“宅”的

意义所在。“宅，是因为我们正在经历一场病毒阻击战，需要用集体宅家的方式切断传染源，把疫情控制住，以免更多人受到伤害。”

她进一步解释说，人生来拥有一种高级情感需求，包括理智、审美、道德等，这是人与动物的区别所在。此次疫情袭来后，通过及时的科普，绝大部分人了解了“宅家”的意义，明白了“闷在家里也是战斗”，因此人们能够自我约束，尽量减少外出，直到病毒消散的那一天。大家清楚，这样做是有意义的。

目前，国内疫情得到了有效控制，人们也在逐步走出家门，但仍不应忘记过去一个多月“宅家”的意义，由此来指导外出行为，把握好节奏和去向。

当前，全国战“疫”仍未结束，世界疫情防控形势依然严峻，一旦掉以轻心，就可能让之前“宅”了一个多月的成果前功尽弃。张海燕表示，公众应反复回想这一个月来付出的努力，明白现在的情防控成果来之不易，由此产生对守护成

果的意义感、仪式感。在人类高级情感的驱动下，大家会自觉遵守保持间距、不聚集等社交规则，看到有人扎堆堆的情况，也会主动错峰和避让。

警惕“过度补偿”，过渡期更应拿出理性和自律

上海植物园科普志愿者领队兼讲师黄麒通发现，疫情之下和公众讲健康卫生知识特别容易被听进去，有人恨不得每天洗手十遍，一旦疫情趋缓，怕麻烦的心态又会抬头。

张海燕也提醒，久“宅”后出门容易发生两种现象：一是报复性吃喝，二是人群扎堆，这是心理上一种合理的补偿机制，但是在当下这个过渡时期，这种“补偿心态”十分危险。

“我们仍然有太多不能掉以轻心的理由。”张海燕说，新冠病毒是一种全新病毒，我们对它的来源、传播途径、感染机制等都还了解得不足，在科学上还有太多研究正在进行，公众需要对病毒心存敬畏，千万不能“记吃不记打”。

外出回家勤洗手、不吃野生动物、使用公勺公筷……疫情终将过去，但疫情期间养成的良好习惯不能丢。张海燕说，上海市民具有较高的科学素养，在过渡期更应拿出理性和自律，让走出家门变成一件健康安全快乐的事。

《求是》发表习近平总书记重要文章

（上接第一版）科研攻关要把危重症患者救治当作头等大事，强化科研攻关支撑和服务前方一线救治的部署，坚持临床研究和临床救治协同，让科研成果更多向临床一线倾斜。要加快药物研发进程，坚持中西医结合、中西药并用，加快推广应用已经研发和筛选的有效药物，同时根据一线救治需要再筛选一批有效治疗药物，探索新的治疗手段，尽最大可能阻止轻症患者向重症转化，切实提高治愈率。要采取恢复期血浆、干细胞、单克隆抗体等先进治疗方式，提升重症、危重症救治水平，尽量降低死亡率。

文章指出，要推进疫苗研发和产业链条有机衔接，为有可能出现的常态化防控工作做好周全准备。疫苗作为用于健康人的特殊产品，对疫情防控至关重要，对安全性的要求也是第一位的。要加快推进已有的多种技术路线疫苗研发，同时密切跟踪国外研发进展，加强合作，争取早日推动疫苗的临床试验和上市使用。加快建立以企业为主体、产学研相结合的疫苗研发和产业化体系，建立国家疫苗储备制度。

文章指出，要统筹病毒溯源及其传播途径研究，搞清楚病源从哪里来、向哪里去。利用病毒蛋白和不同受体的结合特征，评估可疑动物作为中间宿主的可行性，利用人工智能、大数据等新技术开展流行病学和溯源调查，提高精准度和筛查效率。

文章指出，要做好患者康复和隔离群众的心理疏导工作。病人心理康复需要一个过程，很多隔离在家的群众时间长了会产生这样那样的心理问题，病亡

者家属也需要心理疏导。要高度重视他们的心理健康，动员各方面力量全面加强心理疏导工作。

文章指出，要完善平战结合的疫情防控和公共卫生科研攻关体系。重大传染病和生物安全风险是事关国家安全和发展的、事关社会大局稳定的重大风险挑战。要把生物安全作为国家总体安全的重要组成部分，坚持平时和战时结合、预防和应急结合、科研和救治防控结合，加强疫情防控和公共卫生科研攻关体系和能力建设。要统筹各方面科研力量，提高体系化对抗能力和水平。要加强战略谋划和前瞻布局，完善疫情防控预警预测机制，及时有效获取信息，及时采取应对举措。要研究建立疫情蔓延进入紧急状态后的科研攻关等方面指挥、行动、保障体系，平时准备好应急行动指南，紧急情况下迅速启动。

文章指出，要坚持开展爱国卫生运动。从人居环境改善、饮食习惯、社会心理健康、公共卫生设施等多个方面开展工作，特别是要坚决杜绝食用野生动物的陋习，提倡文明健康、绿色环保的生活方式。

文章指出，要加强疫情防控科研攻关的国际合作。公共卫生安全是人类面临的共同挑战，需要各国携手应对。当前，新冠肺炎疫情在多个国家出现，要加强同世界卫生组织沟通交流，同有关国家特别是疫情高发国家在溯源、药物、疫苗、检测等方面的科研合作，在保证国家安全的的前提下，共享科研数据和信息，共同研究提出应对策略，为推动构建人类命运共同体贡献智慧和力量。