上海多部门联手构筑“心理堤坝”，引导公众以健康心态投身抗疫

一心战“疫”，守护2400万“居家战士”心路历程

■本报首席记者 **许琦敏**
记者 **沈湫莎**

疫情之下，受到病毒侵袭的只是一部分人，而心理出现波动、心灵受到影响的人很可能更多。

既要用最大努力去治愈，又要用最暖方式去安慰，为身体疗伤，也要为心灵“防疫”。根据市委部署，自2月14日市委宣传部下发《关于加强新冠肺炎疫情防控公众心理疏导的工作方案》以来，卫生健康、教育、文化体育等部门和工青妇群众团体、新闻媒体积极开展疫情防控公众心理疏导工作，联手构筑起疫情攻坚战中的“心理堤坝”，引导2400万上海市民以乐观、健康的心态积极应对，科学防范，确保这场全民战“疫”最终胜利。

图/视觉中国

不见面的“另一端”，一直有人为你守候

疫情来袭，从最初的害怕恐慌，到期望恢复正常的生产生活，面对不断变化的疫情信息，面对未知和未来的不确定性，普通人的心理难免产生波动。为市民心灵撑起保护伞，上海多个心理热线与平台应声而动，筑起疫情攻坚战中的“心理堤坝”。

早在1月底，上海卫生部门就组建起450人的专业队伍，开展心理咨询热线及健康宣教，并成立67人的多学科专家团队，加强热线服务人员培训督导。2月1日以来，热线和平台累计咨询4200例，心理自评45万人次。

“我是一名确诊患者，出院后我很害怕，觉得朋友和邻居会躲着我。”前天晚上，上海市心理援助热线12320心理咨询师宝家怡接到了这样一个求助电话。她耐心地开解：“要接纳自己，别把旁人想得太坏，请相信很多人愿意帮助你，成为照亮你天空的星星。”

疫情发生以来，12320这条已经运行了15年的心理援助热线，火速添加抗疫内容，提供24小时不间断线上咨询服务。一时间，电话咨询量大幅攀升，为满足市民的咨询需求，热线迅速“扩容”为双线并行，最忙时每天接听电话近百个。

几乎与此同时，市总工会、市妇联、团市委等相继开通热线与平台，为公众提供心理疏导服务。团市委12355热线及网络服务平台拥有一支近800人的志愿者队伍，其中600多人拥有国家二级心理咨询师资格证书。大年初一起，许多志愿者主动放弃休假坚守在岗位，迄今为止，12355平台累计接待咨询超过4000个。

非常时期，不少市民拨打热线只是希望有人倾听。结束咨询后，有人会在电话那头小心翼翼地问：“明天我还能打这个电话吗？”志愿者说：“当然可以，明天可能不是我，但电话这一端，一直会有人等着你。”

提炼共性“心结”，随疫情走势精准疏导

从最初的害怕恐慌，到如今期望恢复正常的生产生活，心灵守护者们及时梳理、提炼不同时期公众的共性“心结”，并据此有针对性地开展疏导。

记者获悉，在此前发布的《疫情防控市民心理疏导18问》受到全民点赞的基础上，“18问”2.0版也出炉了，3.0版也在酝酿之中。上海市精神卫生中心副主任医师乔颖表示，三个不同版本是根据市民在战“疫”关键节点中的心理变化，以及不同阶段热线和平台接收到的共性问题提炼而成。具体说来，1.0版聚焦疫情期间的恐慌焦虑，2.0版聚焦眼下复工复产的大众心理调适，3.0版则将聚焦疫情结束后的家园重建。

团市委12355平台副总干事侯俊伟介绍，他们也注意到了抗疫不同阶段青少年的心理变化，“一开始问题集中于对病毒的恐惧，后来就业、‘宅’健康和亲子关系等问题的咨询比例逐步上升。”为了让心理疏导覆盖更大人群，团市委利用B站、抖音等平台，发布了18个心理疏导文化产品，累计51万人次观看。

疫情防控的大背景下，绝大多数市民积极响应号召、顾全大局，成为疫情防控的“居家战士”。而疫情终将过去，现阶段要做的就是正视情绪，合理调节。一个多月来，上海宣传文化部门通过新闻媒体、网络平台等，展示上海各界战“疫”先进人物，组织“艺起前行”主题短视频征集活动，截至3月13日，抖音平台汇聚短视频9351个，播放量9.8亿。“上海书展·阅读的力量”2020特别网聚活动，邀请心理专家就市民关切直播解答，收看人次超千万。

用绣花针式心理关怀满足不同人群需求

当前，市民心理已度过了最初的恐慌期，逐渐转移到了恢复重建期，更多关注复工复产复市后的防护措施。上海通过高频率的信息发布、高质量的科普宣传、高水平的专业力量、高品质的文体娱乐，有效疏导了公众情绪、调节了社会心理。

然而，面对在线教学、升学就业、复工复产、社区管控等新情况，不同群体心理特征分化。本市各部门各展所长，关注不同群体的个性化需求，以绣花针式的精细，满足不同人群的“安心”需求。

上海学生心理健康教育发展中心副主任沈之菲告诉记者，随着线上授课的开展，与网课学习不适应以及由此引起的亲子冲突的心理咨询量有所上升。对此，本市教育部门发挥“1+2+8+16+X”心理工作网络优势，从市、区、家、校、社区全方位入手，针对学生心理问题，发布《居家学习心理支持工作建议》，推出心理援助微课，并针对家长情绪焦虑，推出《与孩子一起成长》电视公开课。全市中小学发挥班主任、辅导员作用，为重点学生提供“一案一策”心理援助，积极引导学生心理健康。沈之菲透露，网课推出半个月来，相关心理咨询数量已有回落，学生和家长逐步适应了这一新鲜教学方式。

“心理求助的背后，有时还伴随着工作和生活的实际困难。”宝山区职工服务中心主任刘兰凤告诉记者，随着复工复产的有序推进，他们通过心理援助热线发现，不少咨询者的心理焦虑转变为对求职就业、工作稳定性等的现实担忧，“我们在提供电话咨询、推送心理健康小微课程的同时，还联动法律援助、职工权益保障等各方资源，为咨询者解决生活工作中的实际困难”。

许多一线工作人员坚守岗位，工作强度和心理压力大，上海公安部门组织心理专职教官建立“战时心理健康服务队”，赴公路检查站、机场、轨交、集中观察点等重点岗位，对民警辅警开展放松训练、心理辅导，服务超2000人次；市总工会开设12351疫情防控援助专线，各级工会在园区、楼宇、商圈搭建“员工关爱心理疏导”通道，将心理援助送进企业；不少社区开设网上心理咨询室，组建志愿者服务团队，为基层社区工作人员开展心理战“疫”活动。

民心安，则一城安。全方位、心贴心的心灵守护，终将让我们穿越疫情的阴霾，迎来明媚的阳光。

虹口区采取境外返沪居民提前报备制度，扎紧社区防控这道关口

请居民早早收下“居家隔离场景图”

■本报记者 **单颖文**

“今天早上，志愿者又帮我们把订的牛奶和一个快递拿到家门口了。社区工作做得很好，我们也很配合。”昨天下午，家住虹口区欧阳路街道某小区、已居家隔离两天的李妈妈告诉记者，由于一周前就向居委会提前报备，根据居委会的提示，一家人早早就在物质和心理上做好了准备。

“有了提前报备和沟通，我们能为需要隔离的居民画好一幅‘居家隔离场景图’，让大家知道之后14天的生活大概是什么样，一起打有准备之仗。”李妈妈所在小区的居委会党总支书记朱思欢说，根据虹口区的要求，入境返沪人员的信息要提前报备给居委会。在她看来，这一要求看似拉长了战线，实则进一步扎紧了社区防控这道口子，并为隔离居民家庭送上不可或缺的心理防疫“闭环”。

李妈妈回忆，早在3月初她就找到朱思欢，告知儿子小李的行程。当了解到小李回来后，家里是三个人住三室两厅，其中一间夫妻俩住的主卧带卫生间，朱思欢当场建议，不妨把这间主卧腾出来暂时让小李隔离用。同时，还提醒她多囤些生活用品和防疫物品。

但就在小李回来前一天，3月13日，上海将重点地区调整为8个国家及地区，小李所在的德国成为新列入的国家。得知消息后，李妈妈一下子紧张起来，在微信上问朱思欢：“我们还能居家隔离吗？儿子隔离在一个单独房间就可以吗？我和我先生也要隔离吗？……”朱思欢马上一一回复，在得知夫妻俩能一起隔离14天后，她又关照李妈妈多准备些物资，同时宽慰她不用担心，之后如果网购或临时要买东西，都会有志愿者为他们服务。

3月14日早上6点多钟，小李搭乘的航班降落浦东机场。上午8点，朱思欢接到机场虹口区驻点人员打来的确认电话。根据要求，机场各区驻点人员在登记“黄标”旅客信息时，需要联系街道对接居委会核实情况。如果该旅客提出居家隔离申请，居委会干部需确认其住所是否具备条件。虹口区要求15分钟内回电确认，由于提前掌握了李家的信息，朱思欢“秒回”了这通电话。

经过虹口区大巴和欧阳路街道巴士的专人护送、专车接送，中午12点多，小李到达小区。虽然从飞机落地到回家花了6个多小时，但因为妈妈经常向他转述从居委会了解到的情况，小李说，有了“心理建设”后，他情绪一直挺好。

已在小区门口等候的朱思欢告诉小李，通过与李妈妈保持联系，她一直在实时了解他的行踪。完成了测温、登记，小李在朱思欢、志愿者、民警、网格员的陪同下回了家。而后，工作人员进行了一系列告知、消毒工作。

进了家门，小李就直奔父母给他腾出的主卧，一步都没迈出过房门。吃饭由家人在门口喊话，而后“无接触收货”，吃完饭后将碗放在门口，由父母拿去消毒，“一切按规定来”。如果有什么临时需要，他就吼一嗓子或通过微信联系“在更广阔的地方闭关”的爸妈。

“回上海前，我就大概知道这14天要怎么过了。一周前居委会就和我妈微信聊上了……”小李说，之前他虽也通过网络了解国内情况和上海政策，但他觉得“都不如我妈直接去居委会问来得清楚，这肯定是最简单、最直接的办法”。

沪上高校90后95后组成多语种志愿团队，为社区外籍人士答疑解惑

字斟句酌，让防疫翻译如子弹般精准

■本报记者 **储舒婷**

被隔离后该注意些什么、回小区如何登记……这些上海市民了然于胸的“常识”，要用八种甚至更多种语言向外籍人士精确表述，并让他们理解配合，这是落实社区防控的重要一环。一批上海高校小语种专业的90后、95后志愿者，成为社区防控的重要力量。他们24小时响应，第一时间协助重要文稿快译，帮助社区解决外国友人的“急难愁盼”。尤其在长宁区、虹口区等较多境外人士生活工作的地方，这些志愿者虽不见其人，但总能“闻其声”“见其文”。

95后变身社区“小喇叭”，制作多语言口袋书方便防控人员上门询问

虹口区欧阳路街道外籍住户较多，现在每天循环播放的疫情防控告知书有英语、韩语、日语等多个版本。这些社区“小喇叭”里的年轻声音，来自复旦大学95后防疫翻译志愿者。

“从3月8日接到欧阳路街道的这一任务，我们花了整整两天时间录制。为了确保翻译精确，我自己录了40多遍才挑出了比较满意的版本，其他专业的同学也是反复练习比对翻译和发音。”韩语专业的张慧洁告诉记者。

复旦大学外国语言文学学院还组建了“语·疫”线上多语种翻译志愿服务队，除了在线帮助社区防疫人员翻译，还用多语种编纂了一本“口袋书”，其中囊括了几乎所有的问答，方便社区工作者走访询问外国居民的情况，现在已有英语、俄语、德语、法语、日语、韩语、西语、意大利语等八个语种版本。

在长宁区，本月初，一位意大利母亲带着三个孩子一下飞机就被送到隔离点，由于工作人员都不会意大利语，这位母亲心慌意乱。长宁区外办紧急联系上海外国语大学，很快找到了意大利语专业的学生志愿者何艾倪。

身在海南的何艾倪被工作人员拉进微信群后，立刻在线用意大利语安慰意大利母亲，并进行解释。何艾倪说：“我能感受到她语言不通时的不安和疑惑，但是通过母语沟通，她很快就平静了。”在隔离的十多天中，何艾倪的实时线上翻译，帮助这位母亲顺利解决了换房间、补充消毒用品等问题。

师生“并肩作战”，不断“挑刺”力求精准翻译

长宁区虹桥街道住着不少外籍人士，他们不能读懂中文的疫情防控法规。为此，虹桥街道和司法所筹建了线上防疫法律专家团，上海对外经贸大学法学院副教授李磊带着90后研究生董岭晓，一头扎进了上万字的中英双语疫情防控法律的翻译工作。

“法律法规内容，英语表达和日常英语表达不太一样，比如国家部委的名称、相关文件的法律用语，都要翻译成外国人看得懂的形式。”李磊说，他们把疫情防控的法律法规依据配上相关案例翻译成英文，采取“每日一问”的形式在线推送给外国友人。从2月初开始，这对师徒累计翻译了20多篇“每日一问”，超过两万字，并且已在“长宁虹桥”微信公众号上连载13期，对小区出入管理规定、如何配合社区开展工作等都用英语进行了专业解答。

华东师范大学外语学院教师也和95后翻译志愿队并肩作战。日、法、德、俄、西班牙五名小语种专业教师专门负责审稿时“挑刺”。“请问这个问题是只要近期去过（国外疫区）的都必须回答，还是飞机起飞、中转也算？”……为了提高翻译的精准度，西班牙语专业教师郑菁菁常常要逐字逐句提问，直到再也问不出问题为止。

像这样的精益求精每天都在发生。“外语和中文很不一样，一句简单的中文可能包含很多种意思，但是防疫翻译不同，每一个单词都要像子弹一样精准。”郑菁菁说。他们迄今已为长宁区疾控中心、各街道等一线防疫部门翻译了防疫健康提示、进小区提示、日常健康监测记录册等多种文件和表格。

上海疫情信息今起每日发布一次

境外输入性病例单列，不再纳入本地统计范围

本报讯（记者**王星**）从今天起，上海新冠肺炎疫情信息发布将有所调整。在昨天举行的上海市新冠肺炎疫情防控新闻发布会上，市卫健委新闻发言人郑锦发布了这一信息并对此进行了说明。

据介绍，为进一步规范本市新冠肺炎疫情信息发布工作，自2020年3月17日起，上海的疫情信息由每日发布两次调整为每日发布一次。疫情信息发布内容为本市截至前一日24时的疫情数据信息。根据国家有关要求，将境外输入性病例单列统计发布，不再纳入本地统计范围。疫情信息于每日上午发布。

科研成果赋能，跑出应急攻关“加速度”

▌mRNA疫苗预计4月中旬进入临床试验，“老药新用”的羟氯喹治疗新冠肺炎研究已列入国家应急科技攻关专项

■本报记者 **王星**

最早向全球公布并共享新冠病毒全基因组序列，最早一批拿到检测试剂盒的欧盟医疗器械许可证，目前与13个国家的科研机构和企业开展42项合作攻关……记者从昨天举行的上海新冠肺炎疫情防控新闻发布会上了解到，应对疫情，上海针对临床救治和防控急需，综合多学科优势科研力量，加快推进科研攻关。

据市科委主任张全介绍，疫情发生后，上海市科委、市卫生健康委、市药监局等5部门，组建市疫情防控科技攻关工作组，聚焦“临床诊治”“药物和疫苗”“病原学与流行病学”“医疗器械及诊断检测试剂”等四个方向，先后布局了两批18项应急攻关任务。同时，在药物和疫苗研发领域，上海牵头承担2项，参与5项国家科研攻关应急任务。

针对临床救治和防控急需，上海组织动员高校、院所和科技企业，与医疗机构紧密合作，迅速开展科研攻关、产品生产和防控应用。据悉，上海已与美国、英国、德国、法国、比利时、日本等13个国家的科研机构和企业，围绕流行病学、诊断技术、疫苗和药物研发等领域，开展42项合作攻关，携手抗击疫情。

在医疗器械及诊断检测试剂研发方面，上海已有3个检测产品获批并应用于临床。截至3月15日，累计发货442万人份，上海诊断试剂出口德国、日本、韩国、沙特等22个国家，数量超过8万人份。目前，本市企业生产的新型冠状病毒核酸检测试剂盒获得欧盟CE认证。上海研制完成的多个新一代检测产品，已进入国家审批程序；上海研制成功的新冠病毒体外转录RNA标准物质，有望成为行业标准“量具”。

上海对新冠肺炎的新药和疫苗研发同样稳步推进。目前，抗体新药研发取得积极进展；通过178万样次化合物的筛选，得到了一批活性化合物；多路线部署推进的疫苗研发均取得良好进展，mRNA疫苗已启动灵长类动物毒理和药效预实验，预计4月中旬临床试验；病毒样颗粒（VLP）疫苗，小鼠免疫实验已产生特异性抗体。

在病原学与流行病学研究方面，上海科学家团队分离出新冠病毒毒株，为诊断技术的快速推进和药物疫苗开发奠定基础；上海病毒学和流行病学的专家依托P3实验室开展学科交叉研究，着力破解病毒特性与传播致病机理。流行病学研究团队围绕新冠肺炎的传播模式、发展和扩散趋势等，持续开展研究调查，并就本市疫情传播趋势、返城人群疫情防控、输入性疫情防控等方面研究提出应急预案和对策建议。

在此次新冠肺炎病人的治疗过程中，上海形成了轻症、重症、危重症以及轻症向重症转化的针对性治疗方案。“一人一方案”之所以能精准有效实施，同样离不开科技支撑。市卫生健康委副主任农承东介绍说，在阻止轻中度患者向重症发展、提高重症和危重症患者救治成功率方面，“上海方案”形成了分类治疗、精准治疗、系统治疗的理念，突显了多学科融合的序贯支持治疗，并形成了中西医结合独特模式，率先提出了安全性更好的羟氯喹治疗轻中度新冠病毒病的全国多中心临床研究。

目前，“老药新用”的羟氯喹治疗新冠肺炎研究已列入国家应急科技攻关专项。截至3月15日，羟氯喹治疗新冠肺炎的临床研究，累计入组184例，参与医院21家。初步结果显示羟氯喹治疗有效且更安全，在“上海方案”治疗性药物中列首位。

本报地址：上海市威海路755号 邮编：200041 电子信箱：whb@whb.cn 发行专线电话：(021)62470350 本报北京办事处 北京市崇文门东大街6号8门7层 电话(010)67181551 本报浙江记者站 杭州市庆春路182号7楼 电话(0571)87221696 本报陕西记者站 西安市曲江池南路286号5栋1201室 定价每月30元 零售1.00元
电话总机：(021)22899999 传真：(021)52920001(白天) 广告专线电话：(021)62894223 本报江苏办事处 南京市龙蟠路盛世华庭B7幢 电话(025)85430821 本报湖北记者站 武汉市长江日报路28号23楼E2室 电话(027)85619496 电话(029)89860038 上海报业集团印务中心