

记者手记：

李莉说，进入 5 月以来，接警电话少了许多，随着方舱收舱，医院开诊，轨道交通部分恢复，急救的警情少了、送医求医的信息也少了。前两天，还接到了道路车辆交通类的警情。闭环的同事也有望在 6 月份，分批回到各自小区，重新安排协调如何出门、排班等。

但从 6 月 1 日开始，随着复产复工临近，李莉预判交通类的警情会上升。比如验车维修、驾驶证到期、新的交通事故、公共场所停车费纠纷等。包括后续的汛期，道路交通应对，公安系统对此会提前做好应急预案。备受关注的 6 月 6 日高三复学以及高考保障，公安系统也会提早一个月做好绿色护考、送考的保障工作。

让我最心酸的案例来自一位阳性确诊患者，那是 4 月初，方舱医院还在不断建设，还没有大量收治，120 也到了负荷极限。有一位外地来沪的男士打来 110，哭得说不清楚话，我们一直在安抚、沟通，但初步判断他有轻生的想法。由于对方说不清楚地址，只说在一个河边，电话中，我们紧急派单到附近民警，民警接警后在附近 2 公里范围内找寻，后来在河边找到男子。

后来我们知晓，男子一家 9 口全部阳性，那天很崩溃，民警后续也帮忙处理了一家人的转运问题。还有一个“取儿童”的求助，印象深刻。这位妈妈打电话说，疫情封控之前，六岁的女儿去同学家串门，封在了同学家，想问问看能否民警帮助接女儿回家。我们首先要了解，两边小区居委会是否接收，抗原检测结果是否符合要求。

作为妈妈，我理解她的心情，也知道女孩子一直住在别人家的不便，如果都是符合条件的，民警在有警力的情况下，可以跑这一趟。

首要处理紧急求助

从 4 月 1 日起，110 每天呼入量急剧上升，由于来电增多，我们只能按紧急程度来安排处理。有一次，一位女士打来电话，求助需求是找老公，据她的描述，老公是在闵行村庄里务工的，由于确诊阳性后，到了方舱医院。但这几天，老公突然断了联系，手机也打不通。女士打了 120 查询不到，手机也联系不上，只能求助民警。

我们了解情况后派单到所在的方舱医院民警，对方在询问排查医生及工友后，发现情况是这样的：这位女士的老公在入住方舱期间突发疾病，转运到了医院进行急救，由于当时处于昏迷状态，手机落在了方舱医院。后来经过确认，这位女士的老公没有生命危险，像这种情况，民警的协助起到了很大作用。

当然，目前很多民警一个人负责几个片区，只能首要处理一些紧急的事件，可以缓一缓的事情很难立即处理，大家应该予以理解。

也有很多时候，我们协调处理的事情，确实困难重重。比如，有一个小区，距离我们武宁南路 128 号接警中心很近，在微博上发帖求助说，有一位 104 岁的老人需要送医，但送了三天都没送进去，原因是有的医院停诊了，有的医院本来是开诊的，但实时信息有变动，也不准确。经过民警的协调，最终老人还是送医急救了。

4 月中旬，伴随着大家物资上逐渐缓解，部分需求得到解决，呼入量少了一些，但我们的工作依然没有停下。

座席监控显示全红，代表全部繁忙的状态。

