

晨报首席记者 谢 端 晨报记者 林劲榆 郁文艳

新闻晨报 周到

众志成城  
抗疫必胜

近一个月“足不出户”，如何完成配药？这是疫情下，许多老年居民最要命的难题。药丸虽小，却是很多患病老人的“救命丹”。

非常时期，随着各个社区的“配药小分队”陆续壮大，逐渐完善的工作机制、不断优化的“民间智慧”正在发光发热。

通过楼栋群与药物求助群的接力为独居老人配药，静安区武定坊生成了一套可供复制参考的表单模板；东方城市花园二期的志愿者架起滚烫“生命热线”的同时，还用小程序和线上文档重新设计了代配药服务流程；崇明区构建了“配药直通车”全链条工作机制，从药品采购需求上报、分析、审核、采购到最后的配送，每个环节环环相扣……

一起来看看他们的“经验指南”吧！

药物群 + 楼栋群接力、业委会办公电话成了“生命热线”……

# 社区配药难？ 这些小区拿出了样板

## 老旧小区：

### 药物群+楼栋群接力，生成“武定坊模板”



“你好，打扰一下哦，请问一下我该去哪里付挂号费啊？”“我也收到了这样的短信通知，很奇怪我怎么会到朱家角预约呢？要去青浦拿药吗？我出不去呀？”

4月19日上午，钱叔叔和王阿姨接连在“武定坊急需药物求助群”发了两条消息求助。医药组志愿者 Arita 紧接着就在群里解惑：两位居民是通过健康云“我要配药”中的“一键续方”功能完成配药的，因为开药的医生来自青浦区朱家角人民医院，所以收到的短信会有“朱家角”等字样。“阿姨你别着急，会有物流帮忙配送的。您不用出门，在家里等着就行了。”

像这样的对话，近期在这个求助群里出现的频率可不算低。除了药物组的 Arita，其他志愿者看到求助信息也会主动上前搭把手。

前几日，同为志愿者的 Issa 偶尔在群里看到了73岁的文奶奶的留言，说是想要通过小程序配一些皮肤湿疹和糖尿病的药，但试了好几次依旧没成功，只能通过求助群呼叫了志愿者。

“有邻居还在群里打字指导了一下，我看到消息了就想着干脆上门去帮文奶奶操作吧。”Issa去了文奶奶家才知道，她已经尝试支付了好几次都没有成功。主要是老年人对小程序的操作还不熟悉，有时候不小心按错了地方就直接退出了选购支付界面。最后总共花了大概45分钟帮忙确认、完成了配药流程。才过了2天，Issa就在求助群里收到了文奶奶的消息：前天在高济药房订的药刚刚拿到了！同时还有一句——小仙女，谢谢你。

药物求助群只是武定坊近期建立的诸多社区群中的其中之一，主要用来收集老年人需求，帮助他们找寻、购买到常用药物。志愿者此前已对整个小区内的老年住户进行了排摸，收集到了71户人家的信息，并对其进行了“分级管理”——独居但有自理生活的老人，给予适当关心；对于有

需求的老人，志愿者们会尽量联系到其子女，并将其添加到微信群帮助团购；子女联系不上或有用药需求的老人，则会获得最高级别的关注度。

“所以我们药物组的工作量很大，每天都要通过各种方式帮大家寻找买药的渠道。楼组长也会掌握楼栋的情况，必要时给予一对一的帮助。”Issa说。

与此同时，志愿者也一直在为实现社区服务信息的标准化、可视化而努力，例如制作一个打开就能修改的PPT，能够方便地直接生成海报，从而便于有需要的居民过滤掉庞杂的文字信息，以最快的速度找到关键内容，并发布求助或获取帮助。

“PPT和工作表格的模板、底表都可以分享给其他社区。我觉得用这种现代化企业管理的组织形式来推动社区服务工作是有效甚至高效的。”志愿者冯一侃说，希望通过这一套模板，能够尽可能减轻志愿者的工作量，让整个社区有序化的进程更高一些。



## 大型社区：

### 各展所长，志愿者架起滚烫的“生命热线”

东方城市花园二期居住着3648户、近9000名居民，小区封控以来，居委会虽然落实了专人24小时接听居民电话，但仍难以满足各类咨询、求助需求。

为了全力以赴帮助小区居民群众解决困难，小区业委会办公电话开通了“志愿者服务专线”，每天8:30-17:00期间组织志愿者轮流值班，专门受理小区居民配药需求、生活保障需求，动员各方力量，帮助寻找解决困难和问题的办法。

专线电话50111×××自4月9日开通以来，短短一周时间里，累计接听居民来电450余个。其中，绝大多数都是关于买药配药方面的求助和咨询，热线接待志愿者在做好需求登记的同时，为民排忧解难。

4月16日，家住89号的周阿姨专门通过热线电话，表达了对居委会和志愿者团队的感谢。

原来，周阿姨4月13日打电话求助时，家中的高血压药已经只剩下了3颗，热线志愿者接单记录后，第二天就把工单派到了“送药小分队”志愿者小林手中，小林第一时间完成了取卡和信息采集，在志愿者们和居委会一棒接一棒的

爱心接力下，4月15日傍晚，小林就把这份急需的药品给周阿姨送到了家。拿到药的周阿姨终于放下了担忧，“疫情期间，能够通过志愿者们的协力帮助，顺利快速地配到药，真的幸福！”

小区体量大，居民户数多，封控期间，如何打通小区内收卡取药的“最后100米”，也需要精准谋划。

来自普华永道的党员小傅，发挥专业特长，重新设计了代配药服务流程，借助“问卷星”小程序和共享文档，细化每个环节的工作要求，配药流程还在实践中不断加以调整优化。

在配药流程中，小区被划分成了16个党员责任区，“送药小分队”队员每人联系一个片区，一旦接到热线派单，就会迅速联系居民，上门收取医保卡，拍照上传药品名称，再由后台志愿者进行数据录入、整理，形成“一人一卡一单”和汇总清单，传递给前去配药的居委社工和志愿者，待配药完成、分拣派发完毕，小分队队员们再根据送药工单，把药品逐一送到居民家中，并收取相应的配药费用。在整个团队高效协同配合下，取卡、送药的过程被缩减到了短短2天时间内。

热线电话开通以来的10天时间里，“送药小分队志愿者”已先后四轮上门收取医保卡、登记配药需求320人，完成送药上门353份，累计垫付医药费12000余元。

制图/张继



## 岛上协力：构建“配药直通车”全链条工作机制

的配药诉求，能解决的立即解决，对于无法通过可替代药品、延伸处方、互联网医院途径解决的药品需求，经收集汇总后，由各乡镇定时定人报送区医保局。

日前，第一批需求陆续到达后，区医保局抓紧分析研判，区卫生健康委同步审核筛查，12小时内分类建立清单、并派单下去，连轴转至凌晨。

其中第一类清单主要为崇明本区医疗卫生机构可以采购的特殊药品清单，转至新华医院崇明分院、第十人民医院

崇明分院、崇明区第三人民医院采购，各乡镇选派区内助医志愿者领取配送；第二类清单主要为医疗器械需求，转至区卫生健康委协调处理；第三类清单占比最大，主要为本区医疗卫生机构无法采购的特殊药品清单，转至区外助医志愿服务团队处理。

从药品采购需求上报、分析、审核、采购到最后的配送，每个环节环环相扣，其中既有各职能部门的协调配合，更凝结了广大志愿者的无私奉献。

