

2小时内出动  
随时随地做好准备

“接到上级通知,辖区内有密接。”“收到!”凌晨3点,闵行区疾控中心的应急指挥室依旧灯火通明,正在当班的流调员张思嘉接到了紧急任务,她赶忙喝下昨夜今晨的第N杯咖啡,拿起电话就开始工作。

电话是通了,可一直没人接听,张思嘉一遍又一遍地拨打陌生的号码,直到已经背出了这11个数字时——

电话终于被接起:“谁?啊?”

“你好,我是闵行区疾控中心的流调员。有几个问题需要您配合回答。”

“什么?!这么晚了,你是神经病?还是骗子?”

“你好,因为疫情防控的原因,需要您配合……”

还没等张思嘉把话说完,电话那头就挂断了电话。时间不等人,张思嘉甚至来不及沮丧,又摁下了熟悉的11个数字。

另一边,张思嘉的同事密接排查组人员则分头联系街镇、公安等相关部门,确定密接所在小区、门牌后,流调员徐智寅、杨加丽分别去一下洗手间,便出发了,因为接下来什么时候可以去洗手间都是一个未知数。

十几分钟后到达小区。一路上,徐智寅、杨加丽拿出了车上备着的能量棒,吃上几根,会心地一点头——一会儿,穿上防护服又是一场硬仗。

熟练的“全副武装”对于徐智寅、杨加丽来说,只要几分钟就可以,两人笑称“神功练就、尽在掌握”——口罩、防护服、橡胶手套、帽子、护目镜、鞋套、胶靴……一切就绪,时针指向凌晨4点。

按照上海疾控流调要求,接报后立即响应,2小时内出动流调队伍快速采样。而从接到通知到完成出动到位,闵行疾控公共卫生应急流调队这支默契的队伍,只用了1个小时就抵达了现场。接下来,在街道防控人员、居委干部和公安民警的配合下,与社区卫生服务中心应急流调员一起,开展高风险人群筛查、采样,此外社区卫生服务中心的流调员还要给整栋楼进行环境消毒。

最早起来的是这幢楼的张奶奶和陈爷爷,面对站在楼栋门口的“大白”,老人有些慌张,絮叨着反复发问:“那我们楼道会不会有风险,我还能不能去楼下拿牛奶。”“小孩上学怎么办?”……一出门冷不丁看见“大白”在门口站着,紧张是难免的,流调员们会耐心地安抚居民情绪,“让大家配合核酸检测,第一时间摸清情况,也是对整栋楼居民负责”。

在闵行区疾控中心,你会看到角角落落四散着各种各样的折叠床,各种品牌的洗漱用品也一应俱全,还有成箱成箱的方便面……因为,为了随时和疫情赛跑,流调员们都在办公室内临时安了个“家”。

在经过一个小时电话沟通后,张思嘉终于取得了密接者的理解,帮着对方一起勾勒出完整行动轨迹图。同时,将集中隔离的相关要求告知了对方,并获得了对方的配合。之后,由密接转运组人员通知120转运将对方按照流程带到集中隔离点。

终于松了一口气的张思嘉,不敢有半点放松,于是又喝了一杯咖啡提神,准备出动去调看密接所到商场的监控,再比对密接的消费记录。



流调排查组工作人员与时间赛跑

与病毒赛跑的流调员  
“管天管地管空气”

流调员的自述:所有可能影响市民健康的环节,都可能是我们的监测环节

晨报记者 荀澄敏

如果你回忆过去14天的行动轨迹,你能想起去了哪里见了哪些人吗?如果将回忆准确到每个小时甚至每分钟,你又有自信所有细节都是对的?相信对于生活在这座城市的每一个人来说,这都不是一件简单的事。

可有这样一群人,他们的工作就是帮助“有些人”回忆起过去14天的行动轨迹,甚至还要精确到“分秒必争”。他们,就是大家熟悉而又陌生的“大白”之一——流调员。原本擦肩而过的陌生人,很有可能因为一场疫情被关联起来,而争分夺秒寻找“时空伴随者”的流调员,仿佛化身“福尔摩斯”不放过任何一点蛛丝马迹,甚至还成了“测谎专家”……

如果有一天,你接到了流调员的电话,千万不要对他们说谎,因为你的隐私将被充分保护。配合流调,是为了尽快阻断疫情,让这座城市正常有序运转。



流调员常常深夜仍奔赴在路上



流调员仔细调看监控

与时间赛跑  
4小时完成核心信息流调

早上5点,张思嘉就出发去商场了,熟门熟路地走进了监控室里。盯着屏幕不断寻找密接出现的身影,“最重要是看密接周围的人有没有戴好口罩,有没有跟他发生接触”。张思嘉解释说,“只要有一个没规范戴好口罩,我们就要马上开始联络对方。”

调看监控,有时一看就是三四个小时。一个角度看不清楚,需要辅助其他两三个角度一起看。一夜没睡的张思嘉,偶尔用手揉揉眼睛,让自己保持清醒。

对于流调的核心信息,并不是密接大致回忆一下自己去过哪里、见过谁就行。流调员还要根据密接的描述,一一去现场流调查看,对于模糊的信息,还要再通过消费记录和监控进行查验。

微信、支付宝购买记录,各种地图软件查询记录,还有微信聊天记录……即使大多数密接都非常配合流调,也要花上大量时间去仔细询问,更何况还会遇到并不配合的被流调人员。

在一次核对密接行动轨迹的过程中,流调员朱敏慧发现,其自述的某一天的行动轨迹不太符合常理,一个小时内,两处地点似乎无法实现共存。朱敏慧立马再次联系密接,

最终通过支付宝购买记录确定了准确的行为轨迹。

事实上,流调工作不仅是在与人们的记忆做精准“战斗”,更是在隐私与谎言之间甄别。

朱敏慧还记得,有一次在对一家宾馆入住人员进行电话流调时,一位中年男子自称一直呆在宾馆。从哪里来、到哪里去,一概不表态。职业敏感让他一下意识到,这些信息一定触及了流调对象的隐私,于是他动之以情再晓之以理,最终才知道该男子因为家庭矛盾才躲在宾馆里,就是不愿意回家。

解除了流调层面的危机,朱敏慧还不忘宽慰男子:“夫妻没有隔夜仇,爷叔早点回去。”

在流调过程中,高龄老人也是流调的难点,因为他们不少人不会用智能手机,加上年纪大了,回忆和回答自己的行动轨迹,常常前言不搭后语。遇到这种情况,流调员们就会联络老人的孩子、保姆、护工、居委会工作人员,通过不同人的点滴描述来互相拼凑出老人的行动轨迹。

清晨7点,距离接到密接报告后的4小时,张思嘉终于核对完了所负责密接者这几天到过的商场、水果店、小菜场3个公共场所。朱敏慧也再次核对完密接的所有行为轨迹。

但是,完成核心信息流调,并不意味着结束工作。社区卫生服务中心流调员仍在楼道里进行核酸采样,一边解释情况一边进行情绪安抚,哪怕是在寒冬腊月,一场操作下来都是汗流浹背,工作强度可想而知。

照理说,流调员随时可能直面新冠病毒,刚开始,流调员也曾敏感,甚至有些恐惧。可如今,“根本没工夫想这些。”张思嘉坦言,工作的使命感一下子让自己全情投入了,“流调工作既要细致入微,但也不可草木皆兵。”

整个楼核酸采样完成已然到了中午11点,7小时没进食的社区卫生服务中心流调员根本没有饿的感觉,“工作一项接着一项,根本没空想”。是的,接着就是对密接住过的房间、楼道等地进行消杀……

24小时查清  
准备下一场战“疫”

密接流调信息完成、密接人员落实隔离、次密接完成核酸检测、密接所到场所完成所有消杀……等到所有次密接核酸检测出报告,听到全部为阴性时,流调员们这回总算松了一口气。而这一切都发生在24小时之内,无论是次密接、还是社会公众,都能在一天时间内得到准确的信息。

阶段性的大工程终于完成了,但流调员们根本无法彻底放松,因为下一仗不知道什么时候会来。

不分昼夜地打过七八百通电话,踏遍了七八十个小区;打电话被责问是不是骗子、被骂是不是神经病……这几乎是每一个流调员拥有的共同记忆。

朱敏慧原本是个性格内向的人,用当下时髦的话来说,就是有点“社恐”。可在疫情面前,同事们都说其变了一个人,“碰到小朋友夸小乖乖,碰到老年人喊阿姨叔叔,再唠点家常,问点流调情况,那就成了十分配合”。

见了各色流调对象,久而久之,张思嘉练就了一身人工谎言“粉碎机”的“武艺”,“主要是看对方有没有慌张、焦虑的情绪,我们是只追求真相、不窥探隐私,更不会带着有色眼镜去看待流调对象”。

应该说,在新冠疫情之前,普通人对疾控工作的了解少之又少。那么疾控到底是一份怎样的工作呢?朱敏慧这样回答:“管天、管地、管空气。所有可能影响市民健康的环节,都可能是我们的监测环节。”

在偶发的疫情面前,上海这座城市如一台高效的机器正常运转,每一个生活在这座城市中的人,都因这座城市的种种防疫细节而安心着。防疫精准的上海在病毒面前不退缩,正是因为有着无数和流调员一样迎难而上的基层工作者,他们是这座城市负重前行的人,也是这座城市最可爱的市民。而守护上海,需要生活在这座城市的每一个人!