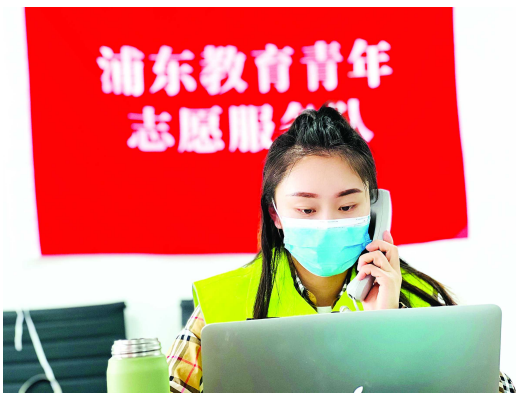


15天,150多个小时,拨打流调电话5000余个……浦东青年志愿者助力防“疫”战 打完一天电话,有“余音绕梁”的感觉

晨报记者 孙立梅



16日,浦东新区防疫流调志愿者小组张显唯在电话调查。

“您好,这里是浦东疾控,请问您是……”

“请问您是否去过……”

“请您现在戴好口罩立刻回家,不要乘坐公共交通工具,也不要紧张,安心在家等待工作人员联系您……”

这样的对话,对于疾控中心的工作人员来说,已经是家常便饭了。但对国家税务总局上海市浦东新区税务局的宫澜和她的4名同事来说,却并不是一件轻松的事情。从上午9点上岗开始,一直说到晚上8点,宫澜回顾这一天工作到最后的感受,“简直已经开始‘余音绕梁’”。

——随着疫情形势的进展,浦东新区疾控中心的流调工作量大增。众多像宫澜这样来自浦东新区各委办局的年轻人,在之前做过的各种志愿者服务之外,又纷纷报名加入到了防疫流调志愿者的行列,换一种形式,尽自己所能,助力上海的防“疫”战。

5天送出超6万份“安心宅家”套餐

申城“菜篮子”保供链要进得来、备得足、价格稳、送得到

晨报首席记者 谢 靖

24小时内配送了4.1万份“宅家套餐”;超市员工带着蔬菜水果、肉蛋乳制品去小区门外现场摆摊;相关部门主动对接农业合作社,预先签订地产蔬菜直供意向……非常时期,申城的“菜篮子”供应情况怎么样?封控小区居民无法外出采购,如何应对?

建立生活物资保供网络

记者从市商务委获悉,为满足上海封控小区生活物资的采购需求,目前市商务委已启动应急机制,多渠道、多业态建立生活物资供应保障网络。除了叮咚买菜、联华、家乐福、永辉等线上线下企业增加备货量,推出封控小区“保供套餐”,申城各区也积极采取行动,打造一条进得来、备得足、价格稳、送得到的保供链,例如浦东新区各农业生产主体正“火力全开”,近期蔬菜日均上市量近1000吨;静安区主动对接农业合作社,预先签订地产蔬菜直供意向;杨浦商贸集团积极部署,在闭环管理小区开设临时“菜市场”,让居民能吃到放心菜;青浦区发布地产农产品直送基地名单,指导农企启动直送模式。

“我们想为正在闭环管理中的居民订购4.1万份安心宅家套餐……”3月19日下午1点,联华股份营运二区负责人孙立新接到了静安区商务委打来的紧急求助电话,由于共和新路街道将继续实施为期2天的闭环管理,希望联华能在24小时内为居民配送一份安心宅家套餐。

随着被封闭时间的延长,小区内居民买菜难问题和日常需求越来越突出。静安区商务委无意中看到了联华推出的“24小时速递”保供服务方案,正好能为其居家隔离的居民解决燃眉之急。

这头的电话刚挂断,孙立新立即进行紧急上报保供副组长张于江第一时间进行了全体动员。1小时内,采购部门制定了专属套餐,共计10个品种,并要求保证蔬菜的新鲜。

满足管控小区居民日常需求

供应商紧急送到后,联华总办当晚9点在工作群内发布志愿者招募通知,最终有120名志愿者前往江桥物流中心进行支援,完成了套餐装配,再由周边数十家门店员工和增援的志愿者把安心套餐分送到各个小区,解决了市民“买菜难”的困难。

记者获悉,“安心宅家”套餐试运行至今,已成交了6万份订单,其中7成为类社区团购,3成为个人订购。联华表示,“团长”如有个性化套餐需求,也可以与专属服务人员协商,开展定制。

除了保供套餐,联华还采用了多种灵活方式来积极满足被管控小区居民的日常需求。

已有80余人次上岗,日均工作超10小时

随着本市确诊病例、无症状感染者增加,除了核酸检测的工作量激增外,各区疾控中心的流调压力也与日俱增。3月初,浦东新区疾控中心对接浦东团区委和新区青年志愿者协会,希望可以招募一批流调工作志愿者,负责专业性不那么强的密接、次密接人群的部分流调工作。

流调工作事关重大,且涉及多位当事人的隐私,需要志愿者们拿出守纪律、负责任的精神来,因此团区委初期先内部招募了几批志愿者,熟悉、了解了相关工作流程和具体需求。随后,团区委开始在区委办局层面招募志愿者,由不同单位以“建制制”的形式,分别认领服务时间。

招募令发出之后,区教育局、区应急管理局、区知识产权局等单位纷纷响应。宫澜所属浦东新区税务局,就认领了3月17日这天,派出5名工作人员,在区疾控中心服务了一天。3月22日,浦东新区税务局还将派出第二队志愿者。

据浦东团区委介绍,目前已经收到多个单位、上百名志愿者的报名,排班已经排到了四月中旬。而从3月7日开始,截止到3月21日,已有80人次的防疫流调志愿者上岗,服务时长超过150个小时,累计拨打电话5000余个,有效缓解了本区流调工作的压力。

虽然通过各种媒体报道,青年志愿者对流调中心的工作和话术已经有所了解,但亲自做过流调工作后,才深切地体会到:这活儿不好干。

“我们组一天流调四十多个密接、三百五六十个次密接”

3月17日上午9点,宫澜和4名同事来到浦东新区疾控中心,经过专业培训后,开始了第一次流调志愿者服务。他们的主要工作,是对经专业疾控人员筛选过的密接、次密接人群进行身份核实、告知以及进一步的信息完善等。每一个流调对象,被称为“一单”。

宫澜总结说,当天的5人小组,总共“接单”约400个,“四十多号密接,三百五六十号次密接”。

但是,每一单工作的完成,都不是打出一两个电话那么简单。



3月17日,浦东新区防疫流调志愿者小组在工作。

本版图片/受访者供图

宫澜组当天接到比较复杂的“一单”,是一位无症状感染者流调的后续环节。疾控中心对其一段时间内的行程进行调查,发现其参与过多次、多户人家的聚餐。而宫澜组接到的,是对其中一户人家进行流调。

电话打到主人家,主人家又提供了当天到场的其他客人的联系方式,这些都需要志愿者继续打电话过去一一确认。由于这场聚餐以老人居多,当志愿者打通电话时,很多老人非常紧张,有些根本不记得自己的身份证号码。志愿者只得耐心安抚,告诉他们:“请把身份证准备好,我们过十分钟再打给您。”

等到把参与这场宴席的所有人员姓名、联系方式、居住地的信息输入电脑并提供给疾控中心之后,这“一单”才算真正完成。

“我们知道疾控中心的工作就是与病毒赛跑,这也要求我们志愿者对密接、次密接的告知和信息收集工作,第一是要迅速,第二就是要准确,方便疾控中心采取下一步的行动。但基本上,能够在两三个电话之内完成一单,就已经算快的了。所以你可以想象疾控中心的工作量之大,时间之紧迫。”

3月17日这天,宫澜和同事是晚上8点离开疾控中心的,服

务时间长达11个小时。“我们那天算下班早的。据我所知,有些小组一直做到晚上10点,甚至更晚。”

市民对流调工作接受度、配合度都非常高

比宫澜组早一天,浦东新区御桥小学年轻的体育老师张显唯,是3月16日这天跟区教育局的同事们一起到疾控中心做志愿者的。为了不耽误学生们上网课,在接到通知后,她第一时间就录制好了给学生们用的课程视频。

张显唯当天的工作经验是,对网约车司机之类的流调工作比较好做,因为有行车记录,人员也比较单一;比较复杂的就是聚餐类的“单子”,“这种单子一般会有比较多的同行者,每个同行者的姓名、联系方式、具体住址,这些信息我们都要问清楚。”

张显唯自己当天接到“最大的一单”,是一个涉及17人的聚集。聚集发生在一家茶室内,店家只能提供买单者的联系方式,其余16人的具体信息都需要张显唯自己去问清楚。“非常庆幸的是,这位买单人自己就是社区工作者,对流调工作比较了解,也非常配合。我应该是总共打了四通

电话,才把这17个人的信息收集完整的。”

但,并不是每通流调电话打出去都有这样的待遇。张显唯组这天接到最复杂的一单,是一群网友们的聚会。这群网友通过游戏群认识、约聚会,但他们只知道彼此的网名,对真实姓名、社会身份、联系方式几乎一无所知。张显唯只能先联系到流调对象,请他在游戏群内收集聚餐网友联系方式,然后再逐一打电话确认身份信息。“这样的一单,前后可能需要两个小时或者更长时间,打出很多个电话,才能最终完成。”

一天志愿服务做下来,张显唯大致统计了一下,自己完成了大概有四五十单。

“当然,所谓四五十单,肯定不止是打四五十个电话,电话数量是单数的四五倍,可能还不止。”

当然,在接受晨报记者采访时,宫澜和张显唯也不约而同地提到,经过了两年疫情下的生活,上海市民对流调工作的接受度、配合度都是非常高的,很多流调对象在通话结束前,都会说上一声“您辛苦了”。

“也正是这样的态度,这些积极的反馈,让我们在做志愿者工作的时候,不管多苦多累,心里总归都是欣慰和乐观的。”