

杨浦防疫战线上无数“战士”的工作日常—— “秒接单”，24小时坚守待命

编者按

时刻准备接收指令,任务下达“秒接单”,执行时能快一步是一步……本轮疫情发生以来,24小时坚守待命,成为杨浦防疫战线上无数“战士”的工作日常。

只因“这里需要我们”,他们不辞辛劳,为这座城市早日恢复如常而不断努力着。



■记者 成佳佳 毛信慧 汤顺佳 宋琛

从凌晨2:50到5:10,他的任务依然没结束——星夜兼程、通宵驻点,助力核酸检测跑出“加速度”

5月13日,凌晨2:50,区府办的张钧博刚躺下准备休息就接到通知:需前往7家核酸检测机构,掌握并推进杨浦核酸样本检测进度。

任务突发、时间紧迫,且7家检测机构位置分散,相距较远,张钧博与同事们立即起身出发……日前,杨浦紧急成立检测机构驻点联络队伍,建立核酸筛查专班与检测机构之间联系监督机制,实时掌握每家检测机构检测进度,汇总样本接收、检验进度及检测结果等数据,强化核酸检测采、送、检、报全流程管理。

当天清晨5:10,天已渐亮,张钧博和同事们用最短时间与7家单位顺利完成沟通对接,但张钧博的任务还未结束。

“杨浦区核酸样本检测情况现在如何?”“怎样才能加快上机检测速度,尽快复核并上传检测结果?”张钧博综合对比各机构检测能力及效率,申请驻留在进度最为滞后的检测机构,现场跟进并向区内核酸筛查专班实时反

馈样本检测有关情况,落实好“应检尽检”“快检快出”。经过多方对接,合力推动,该检测点于当天13时前完成九万余管的检测工作。

晨曦中,一条通往临时气膜检测点的小路上,区建管委规划交通科科长陈毕新行色匆匆。

5月14日凌晨4点,在完成核酸检测数据的收集后,陈毕新接到紧急指令,急赴另一点位。在驻点工作中,陈毕新敦促实验室快速准确出具检验结果,为全区及时调整防控策略赢得宝贵时间。

在5月14日收到进驻指令的还有区绿化市容管理局的余文。这名下沉社区已经一个多月的居民区工作队队长迅速切换角色,在两天时间内敦促某医学检验实验室完成了61850管样本检测。

“人未到,事先行。”由于浦西到浦东的交通管制,某机构主力检验队伍延迟了5小时才到岗。为不耽误核酸检测整体进程,区核酸筛查专班紧急协调8534管样本至另外3处机构。余文主动请缨,随车护送,一路与相关机构保持联系,确保样本调剂无误,努力“抢”回失去的时间。

得知某检测机构面临同时段检测压力,余文主动留驻,从头了解检测流程,产能分配、检测目标和送样进展,保持与市级联络员和机构主

要负责人的沟通顺畅。经过学习了解,余文发现实验室检测存在某一时段的空白后,立即联系相关街道加快样本调度,紧盯实验室接收交接和前处理环节,助力核酸检测跑出“加速度”。

夜已深雨下个不停,她的手指依然在键盘上飞舞——“多开一个窗口,就能让居民少排一会儿队”

夜已深,雨依然下个不停,坐在杨浦区中医医院门诊收费窗口的傅玉璟,手指飞快地在键盘上“飞舞”……当接班的同事到来后,看着依然很长的队伍,她毅然选择留下,“我当时想,夜这么深还下着雨,如果我留下,多开一个窗口,就能让居民少排一会儿队。”

这是收费窗口“常有的风景”。疫情期间,为应对激增的来院人员数量,区中医医院开设了24小时核酸检测服务。门诊收费窗口工作组组长孟凡燕紧急定制了一张“特殊”排班表,孟凡燕带着组员傅玉璟和朱洁琼,成为坚守“24小时”收费窗口的“娘子军”。

提及这份“通宵达旦”的工作,孟凡燕总是笑着说:“没事,还能扛。”几轮下来,朱洁琼又瘦了一圈,“别看我身板小,可是我力量大。”她

这样调侃道。

面对连续的高强度工作,坚守窗口的姑娘们毫无怨言、毫不懈怠。

一天中午,收费窗口前的队伍中传出一阵阵责备声,有些委屈的曹丽华没有说话,只是不断加快手上的动作,与此同时,刚换岗准备去吃饭的龚晨赶紧过来了解情况,“老伯伯别着急,您有什么情况和我说,特殊时期,我们互相理解互相体谅……”原来,这位排在队伍较后的老人担心自己挂不上号,龚晨的安慰让老人宽了心:“一定能挂上的,你们出来一次不容易,一定会让你们看上病的……”

“医院大厅内的病人交给我们,请放心,”刘尧连续放弃几个双休日;韩雯璐一听说自己居住的小区即将封控,立刻联系居委会干部说明情况,带上随身用品回到岗位,驻扎在医院……

疫情当前,姑娘们无悔付出,只因“这里需要我们”。

下了夜班,在小区报名成为配药志愿者——“线上”服务延伸,“线下”爱心接力

962255,这是杨浦养老服务热线电话,每天24小时接收求助。

疫情期间,所有接线员实行居家办公,远程接听老人诉求。话务主体内容出现转变,从日常的出行就医、帮叫出租、家庭报修等问题,转为居家配药、物资保障、紧急订氧等。为此,热线运营方——上海安康通健康管理有限公司,在原本话务部、主动关爱部的基础上,新增了一个“急难愁”解决部门,负责直接对接、解决话务部反馈的问题。

“我们是一个线上接听平台,主要功能是把老人的需求反馈给各个职能部门。”接线员潘运莉说,“比如,老人家里物资不够了,我们会帮忙联系街道、居委会,告知情况,让他们提供物资或送餐服务;老人如遇身体不适,我们可以帮忙联系医生团队,或是帮叫救护车。如遇居委会能力有限、解决不了的问题,我们会反馈上级部门或12345。”

接线员的工作,一天两班倒。潘运莉一般轮值的是8:30—20:30班次,负责同时接听多个区的热线电话,话务量在每天100通上下。也就是

说,每小时平均要接8通电话。最长的一通持续了半个多小时。

这份工作,潘运莉做了四年。她告诉记者,有的老人在表述上有困难,所以接听电话时一定要耐心。“不能打断,要先聆听。因为有时,老人真的只是需要一个‘倾听者’。”

家住杨浦的李老伯曾来电说,隔壁邻居“阳”了,虽已被转运,但他依然担心受影响。“他的情绪很激动,很紧张,特殊时期,如果他独居在家,就更需要寻找一个‘出口’发泄情绪。这些,我们都理解。”潘运莉先联系老人所在居委会,确认楼栋是否进行了规范的消杀工作,再对老人进行安抚。

潘运莉坦言,接线员的心理压力很大。不仅是因为要接收老人的负面情绪,更担心自己无法为老人解决问题。为此,公司每晚组织一场总结会,将当天情况及及时反馈,并为话务员开展心理疏导。

还有一些接线员不满足于停留“线上”,而是主动在“线下”提供服务。

接线员胡毅文是党员,经常承接夜班工作,接听热线就是他的“夜生活”。然而,一次偶然的契机,胡毅文听说自家小区在招募配药志愿者,联想到一个个老人寻求配药帮助的电话,当天清晨下了夜班,他就在小区报名加入志愿者队伍。

“热线电话是一项‘线上’服务,而它的终极目标依然在于‘线下’解决问题。”话务经理白桦表示,“我们的工作愿意主动延伸服务,这令我很感动。”

记者了解到,杨浦养老服务热线并非刚刚开设,而是诞生于2015年。最初,杨浦区民政局通过这个电话,对孤老、独居老人、失独家庭、纯老家庭等特殊群体进行主动关爱。后来,老人们有个头疼脑热的,会来倾诉,如果家里断水断电了,也会先打来问怎么办。就这样,关爱电话,渐渐成了服务热线。

这条热线背后,还有一支全科医生团队,可为部分有轻微身体不适的老人提供建议,或对情绪焦虑的老人开展心理疏导。

疫情期间,杨浦养老服务热线始终24小时“在线”,尽力协助解决老人缺少生活物资、需求医配药等“急难愁”问题。

本版部分图片由相关单位提供

