

坚守、互助,拼成冬日里的“人间暖意”

编者按

居委会里,一个人守在“前线”,却并非“孤军奋战”;没有退烧药?马上安排人送,社区里的“共享药箱”装满了邻里互助的温情;线上买菜需求迅猛增加,企业推出多重措施保障运力;“一电话一个案”,双休日的一条师生热线让家校互动更紧密……

“也许很辛苦,但我们相信一定能战胜眼前的困难。”居委会干部朴实的话语令人动容。坚守、互助、保障,在这个冬日拼成一幅巨大的“人间暖意”,毕竟,每一个冬天的句点都是春暖花开。



■ 汤顺佳 毛信慧 成佳佳 宗禾

一个人的“前线”,却并非孤军奋战——“也许很辛苦,但我们相信一定能战胜眼前的困难”

上午九点,鞍山一村第二居民区党总支副书记高兰敏提着大包小包敲开了居民蔡奶奶的家门。西红柿、小青菜、半只三黄鸡,还有老人最爱吃的盐水豆腐……她穿着防护服,戴着口罩和面屏,将这些食物一一转交,临走还不忘叮嘱老人要保暖,做好防疫工作。

12月23日,了解到居委会的5名干部先后感染,高兰敏决定让他们都回家休息,自己独挑大梁,完成日常工作与周末值守。这既能让伙伴们更快康复,也能避免同一屋檐下的交叉感染。然而,高兰敏自己才康复不久。

自今年夏天老书记退下来后,高兰敏就挑起重任。在她的辖区内,共有4个自然小区,住着1392户居民,老龄化程度很高,尤其在锦西路30弄等老旧小区,65周岁以上老人占比超过50%。

蔡奶奶是比较特殊的一户。她80多岁高龄,腿脚不便,听力退化,平时出门、与人交流都有障碍。高兰敏每天都要和蔡奶奶打一通电话,确认她的身体情况和需求。有什么需要采买的,她都会为之代劳,送货上门。

每天,高兰敏的日程排得满满当当:早晨与特保人员绕小区巡视,为有需要的阳性感染家庭转运生活垃圾;为6户订了睦邻小厨的老人送餐到户;排摸新增阳性感染人员、重点人群情况……另外,还要处理居民的突发需求。

“居委会必须有人在,居民工作必须有人做。”高兰敏说,“也许很辛苦,但我们相信一定能战胜眼前的困难。”

12月以来,高兰敏时刻关注周边药房供药情况,与居民共享信息。同时,她还赶着药房补药后,采购了部分退烧、止咳药,以备居民和工作人员不时之需。

近日,居民韩先生就来到居委会,表示年过八十的老父亲感染后在家咳嗽近一周,韩先生四下求药未果,心急如焚。高兰敏马上给了他一些居委会储备的止咳药,韩先生连连道谢。

“如果有重点人群反映缺药,我们都会尽所能地帮忙送药。但因为手头药品有限,对于其他年轻人等,我们还是鼓励先在小区群里与邻里沟通求药。”高兰敏表示,“为的是最大程度上实现资源共享。”

当然,在家的居委会干部也没有懈怠,通过电话、微信等方式,与辖区60余位高龄独居老人取得联系,关心他们的健康状况,并告知,如缺药,随时联系居委会。

高兰敏是去年3月来到鞍山一村

第二居民区的。时值改选之年,整个居委会忙得脚不着地,她和同事们日夜加班,经常在居民楼里上下奔波,一碗泡面就是一天的口粮,却也因此与居民结下了深厚的情谊。“我已经加了五六百个居民的微信好友,哪个小区的都有。”高兰敏说,“他们有任何问题,第一时间就会来找我,我也随时想办法解决。”

高兰敏的手机号一直面向所有居民公开,24小时开机,从不静音,以防错过居民来电,每天晚上,打人居委会办公室的电话也会全部转接到她的手机。

在四平路街道的23个居委会,像高兰敏一样坚守在一线的工作人员还有很多。好在他们不是孤军奋战,还有着强大的“后备军”。近日,为加强基层力量,保障基层阵地的正常运行,四平路街道启动“第二书记”工作机制,由23名机关工作人员、党员社工、退休老书记、居民区党总支委员等作为居民区党总支“第二书记”,遇疫情突发状况,及时顶岗。居民区党总支书记及时与“第二书记”沟通对接,做好岗前培训,提前了解居民区情况,随时统筹力量调度。

“没药别担心,我们马上安排送到家”——“共享药箱”装满邻里情,守望相助从未缺席

居民志愿者是社区中非常宝贵的

自治力量,在大上海保卫战中,他们就曾自发进行物资分享,守望相助。在眼下的特殊时期,这样的守望相助也未缺席。

“没有退烧药,怎么办?”“别担心,我们马上安排,给你送到家”……近期,创智坊居民区党支部发起设立“社区爱心流动药箱”的倡议,号召大家在满足自身需求的基础上,将多余药品通过流动药箱分享给急需的邻居,让现有的药品资源发挥最大作用。

很快,社区党员志愿者、医务工作者、创智天地互联网企业上海微医医院等纷纷加入“问诊”“投药”队伍。同时,集结“三驾马车”,党员志愿者组成无接触配送小分队,协调整合社区中的医护力量,组建社区医疗队,方便居民寻医问诊。

“我们创智坊小区居住着不少医务工作者,他们看到倡议书后都提出加入服务队伍,用自身专业知识为居民提供帮助。”创智坊居民区党支部书记陆建华介绍,“社区爱心流动药箱”采取了线上线下结合的服务方式。

线上,建立由社区医务工作者为主的“社区医疗应急志愿服务群”,提供在线问诊服务,对方药的服用和特殊人群的用药提出专业意见,由上海微医医院为居民提供药物资源平台。

线下,物业、志愿者进行“接单”无接触配送,提供“取货”“验货”“送货”一站式服务。

一天,服务热线接到了一个电话,居民在电话中着急地表示,家中百岁老人咳嗽很严重,询问是否能提供帮助。一一记录下老人的症状,陆建华立即在“社区医疗应急志愿服务群”里进行询问,志愿者医生根据老人的症状进行了问诊,并就用药及剂量给出了回复。20分钟后,老人所需药品完成送达。

为了尽量减少药品囤积和不必要接触,党组织还鼓励居民“自报家门”,将可以提供的防疫药品或物资通过业主群“晒”出来,居委会和物业设立24小时服务工作热线,由志愿者先行登记,暂时存放在居民家里,党组织每天盘点所需防疫药品物资,按时按需按量及时统筹好物资储备,形成虚拟“爱心药箱”,一旦有求助,随时“接单”配送,第一时间满足居民的需求,不仅做到“药不能停”,更要确保“药不会停”。

“近日,很多居民送来了急需物品。居民董老师送来了20支体温计,医务工作者马老师送来了儿童布洛芬混悬液、小儿豉翘清热颗粒等药物。”陆建华说,正是这些居民们的暖心举动,让很多有需要的居民得到了帮助。

临产孕妇需要产检,“社区爱心流动药箱”送来了防护服和防护面罩;小区居民高烧,送来了体温计;居民家中小孩高烧,送来了美林(布洛芬混悬液)……“社区爱心流动药箱”的志愿者积极牵线搭桥,一解居民的燃眉之急。

厨师没去餐厅上班,而是到前置仓报道——企业多重措施保障运力,满足居民线上买菜需求

最近因为气候变冷以及疫情等原因,居民线上买菜的需求迅猛增加。叮咚买菜佳木斯路前置仓站长晏孝南介绍,这几天的订单环比上周上涨超过3成。与此同时,人员却在减少。“员工们不是阳了就是在阳的路上,目前人手压力还是蛮大的。”

26岁的餐饮店厨师刘尹,一早没有去餐厅上班,而是来到了叮咚买菜前置仓报道。“我工作的餐厅今年提前放假,让员工返乡过年,但我在朋友圈看到叮咚买菜招聘一线临时工的消息,就立即报名了。”

据叮咚买菜人力保障负责人介

绍,为了应对订单上涨,更好地服务民生,叮咚买菜已经加大了配送员的招聘力度,扩大人员储备池,同时通过员工内部推荐、招聘临时工等方式,增加人员储备。

32岁的湖南邵阳人艾鹏程和26岁的彭程,都是通过“员工内推”的方式,刚刚加入叮咚买菜的新配送员。他们此前在老家做快递工作,前几天专门驾车数百公里,从湖南老家来到上海。艾鹏程说,他的一个同乡好友在上海做叮咚买菜配送员,得知他们最近想外出工作,就帮忙推荐给了叮咚买菜的招聘部门。艾鹏程和彭程通过了线上面试,到了上海,办理好一系列的健康检查、入职流程等。如今他们已经在熟练地给用户送单了。艾鹏程表示,打算长期留在上海做配送员,过年期间也会留守上海,因为叮咚买菜正好有“过年不打烊”的活动,过年期间送单的收入更高,“再说,总要是有人留下来送菜嘛。”艾鹏程笑着说。

据介绍,像这样通过各种渠道补充的配送员、分拣员等一线员工,已有数百名,有效补充了叮咚买菜前置仓的一线人力缺口。

为确保上海市民菜篮子不断供,叮咚买菜成立了专门的保供专项小组,在采购端加大备货量的同时,也针对分拣员、配送员等紧缺岗位,采取多项措施确保人力充足。各站点也会储备充足的消杀及防疫用品、药品,保障骑手送单安全。同时,开启“大时段集中配送”方式,将之前的半小时达,暂时改成了2小时送达时间,保障充足的运力。

“未来,大部分站点一线人力紧张的态势会得到缓解,建议市民无需囤菜,按需下单即可。”叮咚买菜人力保障负责人表示。

每周六早上,他们却准时到岗——一条热线,热了学生的心,也热了家长的心

“您好,这里是‘心闻有约——建设小学师生沟通’热线,欢迎您的来电。”“我想找到提高阅读的方法”“我想找到可以居家锻炼又不影响邻居的运动”“我想更合理安排自己的作息时间”……每周六早上9点,在建设小学接听教室,学校红十字志愿团队成员准时到岗接听电话,为学生提供学习方法、习惯养成,健康成长等方面的指导。

“孩子在家上网课,却沉迷电子产品该怎么办?”这条师生热线家长同样关注。“一电话一个案”。家长反馈的问题得到了老师们的重视。通过将典型沟通案例进行整理,按照不同的学生特点、学生需求进行分类,学校组建由党员教师、心理专业教师、资深班主任老师的专家团队,对沟通案例进行专业分析,构建学生数据资料库,对遇到类似问题和困惑的学生提供更加专业、全面的帮助。

同时,将后续的跟进工作与全员育人导师制相结合。学校红十字志愿团队成员全员加入,负责指导745名学生居家学习和生活。在和学生沟通的过程中,基于学生电话沟通的内容和他们的身心成长发展规律,发现、研究学生在兴趣、性格、成长经历等方面的特点,因人施策,循序渐进,科学引导,促进学生的健康快乐成长和终身发展。志愿团队还专设邮箱,随时随地在为学生及家长答疑解惑。同时,在学校开通“心闻有约”直播间,面对面对学生进行各类疏导。

据悉,该项目获得了2022年度杨浦区红十字“博爱杨浦”志愿服务活动评审的特色项目。“进一步让红十字的温暖和力量融入师生沟通、家校沟通中。接下来,学校将继续积极开展红十字志愿服务项目,拓展更多创新内容融入项目,助力同学们快乐、健康成长。”学校相关负责人表示。

本版部分图片由相关单位提供