

学习贯彻落实总书记重要讲话精神和党中央决策部署 坚决打赢大上海保卫战

“数字伙伴助老保供”呵护城市“柔软” 这群话务员打电话帮老人订菜

“崔阿姨，依好，我是‘数字伙伴助老保供’客服人员，想关心关心您，屋里向小菜还够不够？”昨天，电信114话务员吉佳慧打出50多通这样的电话，对方都是不会熟练使用智能手机的老年人。这些年轻话务员用亲切的上海话，跟老人们拉家常、问需求、帮订菜。

近一个月，共呼叫18000多户独居老年家庭，其中1377户老人用电话订购的方式买到了生活物资。这背后，是一个平台、三方力量共同发力，呵护疫情下脆弱和柔软的群体。

三方接力 怎么方便怎么来

“不到万不得已，很多老年人都不会开口求助。”陈兴杰在上海智慧城市发展研究院负责数字伙伴促进中心的工作，日常工作之一就是帮助老年人融入数字生活。尽管接触过不少擅用智能手机的老人，但她依然觉得，让老年人用手机团购、抢菜，太难了，尤其是超过80岁的独居老人，远离数字生活的他们越来越沉默。但沉默，并不意味着被遗忘。

4月起，陈兴杰加入“数字伙伴助老保供”专项行动。“我们要用最快速的方式筛选出最需

要服务的老年人，用他们最能接受的方式提供服务。”经过多番讨论，一个链接三方力量的数字保供平台成立了：上海电信百公司建立了一支30人组成的助老话务小分队，根据首批试点街道梳理的助老名单，打电话询问需求；家乐福、大润发、华润万家等保供企业提供套餐、专人配送；街道居委组织志愿团队完成“最后100米”送货到家并代收货款。

具体落实时，发现问题很多：怎么沟通能让老人说出需求；套餐品种、价格怎么定；用老年人习惯的现金支付是否可行；志愿者上门配送碰到“阳楼”怎么办；老人电话订购后，物资到了又说不要了，如何解决……

起初，团队每天都要开好几个“复盘会”，梳理流程中的“堵点”，光套餐品种，就讨论了十几种方案。

居委垫付 老人可以用现金

从老人订购到拿到物资，大多在24小时内完成，最长不超过48小时。疫情下，这样高效流转是如何做到的？“我们一开始想开发个小程序，但发现‘助老保供’过程中有很多环节

需要实时沟通，不管用哪种数字化工具都是为了解决问题。为提高效率，我们每个街道建了2个微信群，大群有相关领导和各方联络人员，定岗到人；小群里是执行人员，负责落实。”

陈兴杰介绍，每晚6时，114话务团队梳理一天的订单后，发送到小群；保供企业相关负责人群内沟通配送时间、收款方式等，将物资打包后的照片发群；出发后，再把车辆照片和路线图发到群里，方便志愿者第一时间掌握物资配送动态。

在北新泾街道，居委干部和志愿者组成送货小分队，在每个小区门口设置收货点，与保供企业无缝衔接；彭浦新村街道辖区老人多、需求高，33个居民区均配备专职人员，将助老保供套餐及时送到老人家中。

不少老人提出，要用现金支付。团队就与街道居委沟通后，确定由居委先行垫付。有退货情况，居委先内部协调，看能否转让，若转不了，保供企业兜底处理。

4月18日，第一通外呼电话接通，助老保供平台在三方力量的助推下运转起来，目前已覆盖到曹杨新村、北新泾、彭浦新村、临汾

路、新华路等7个街道。

启发需求 沟通方案十几版

“我们挑选了会说上海话，耐心细致、沟通能力强的骨干成员，加入到助老团队。能帮助到老年人，大家都很有成就感。”114“助老保供”话务团队的负责人曹玲介绍，如何能让老人明确表达需求，团队总结了十几版沟通方案。

吉佳慧记得有一次给一位80多岁的老人打电话。对方说，已经很久没有人跟他说话了。“老人没有订购物资，但跟我聊了蛮久的。我就像对自己爷爷一样跟他拉拉家常，老人觉得特别开心。”

很多老人听力不佳，沟通起来颇为费力，尤其是涉及到套餐的品种价格，要反反复复说好几遍，小吉从不厌烦。“一通电话下来，老人要说好多个‘谢谢侬’。”

据介绍，“数字伙伴助老保供”专项行动将覆盖更多社区，与相关公益性服务平台对接，争取更多的服务资源融入助老保供体系。

本报记者 叶薇



安局送上的一本相册，里面记录着他们战斗过的上海之春，离别之际，山河救援队最珍视的礼物，是来自上海市公



山河救援队准备返程

再见“山河”

兰州与上海，相距近2200公里。来自兰州的山河救援志愿服务队，在驰援上海的一个多月里，完成专业消杀面积超过2200万平方米。今天上午，33人9车踏上了返家的路途。“我们分两批来到上海，26男7女，大部分是退役军人。”队长贺兴盛告诉记者。

他们于4月10日下午抵达上海，13日便投入工作，16日又组织了人力前来增援。昨天下午，记者在淮海中路上的核酸采样工作站偶遇这群“蓝

制服”时，他们正在联系核酸检测事宜，准备返程。而就在这天上午，他们还去居委开展了消杀培训，希望能用专业知识和经验帮到更多人。

离开上海前，上海市公安局警务保障部送来“大红卡片”，封面上写着“兰州山河救援志愿服务队驰援上海留念”，内页里是队员们在黄浦江畔的合影。在离沪返程前，在尚未恢复人气的淮海路上，一群“蓝制服”围着“大红卡片”格外激动。本报记者 孙中钦 摄影报道

“温暖树洞”守护“心理绿码”

“我孩子一直哭，不肯上网课，她计划着离家出走。我吃住单位没办法陪孩子，该怎么办啊？”

“先深呼吸，让自己平静下来，再和孩子表达你的担忧，孩子才能接受到妈妈的关爱……”

“老公好几天不理我，我们是封控小区，我两天天天在家面对面却不说话，感觉要抑郁了。”

“做一道你俩都喜欢吃的菜，或者泡一杯他喜欢的茶，从日常生活中打开沟通的方式……”

一段段求助文字的背后，是很多家庭因为疫情而产生的心理健康问题。在嘉定南翔，5位专业心理咨询师组成“温暖树洞”：“我们接纳、包容各种情绪，再组织文字进行疏导、解答。希望用文字的温度和力量，守护大家的‘心理绿码’。”

3月11日，南翔镇妇联携手阅力汇公

益中心成立了心理疏导志愿服务队，5位心理咨询师第一时间加入其中。心理疏导的主要阵地，是“让爱住家”微信倾诉群。志愿者文雯介绍：“咨询者们加入群聊，就像是选择了一个餐厅，进入餐厅就要看到菜单，清楚地知道自己能得到什么。每来一位新成员，我们都会呈上特制的‘菜单’。”

有了这份“心理疏导菜单”，咨询者们可以在群内获取关于家庭教育、夫妻关系等共性话题的讨论与指导，也可以参与每周一次线上心理疏导主题直播答疑。与此同时，他们还能看到每一位志愿者的履历和联系方式，如有需要，可以自主选择任意一位、在任意时间进行线上一对一咨询。

“我们的一对一咨询不设时间限制，只要咨询者有需要，我们的志愿者都在。”志愿者领队林琳告诉记者，“微信倾诉群成立至今，已经有一百多位咨询者加入，开展了近30次一对一的心理疏导。”

“加群的时候，我在家带孩子上网课大概半个月了，情绪非常不稳定，一着急就凶孩子，孩子那段时间也很不开心。”咨询者小雁用“灰暗”来形容接受心理疏导之前的日子。进群后，小雁根据“心理疏导菜单”选择一名志愿者开展一对一咨询。

“根据志愿者老师说的办法，我调节好情绪，转换和孩子的沟通方式。孩子的情绪也慢慢好起来了。”现在，小雁每天都会跟着群内志愿者的分享进行情绪调节和冥想放松，“这已经成为我日常的习惯。”

“疫情被封控在家，我们的初衷是想给女性提供调节情绪、纾解压力的渠道。”南翔镇妇联主席高静丽表示，“后来我们发现一线的社工、医护和志愿者们在高强度、高风险、长时间的工作压力下，也很需要心理疏导，又为一线工作人员开通了专门的心理疏导渠道。”

本报记者 杨洁 通讯员 王建新

近日，一则由画师“力浪浪”创作的短视频登上热搜。视频里，他坐在窗前，一笔一画勾勒出窗外的美景，他的小女儿也一同坐在阳光下，一边看爸爸画画，一边悠闲地吃着雪糕。“既然不能出去看风景，就自己画出风景吧”。“力浪浪”在标题里写道。许多网友大呼：“太巧妙、太治愈了！”

“力浪浪”本名力赛，今年30岁，是江苏宿迁人。2016年，他从南通大学艺术学院毕业后来上海定居、创业，拥有属于自己的画室，主要从事美术教学的工作，每天忙得团团转。疫情来袭，让力赛的工作节奏慢了下来，“画室装修暂停，上课也改到线上。最开始，画室房租的压力、生活保障的问题等，让我感到很焦虑。”这份焦虑最终是被家人，尤其是他4岁的小女儿治愈的。

空余时间，力赛喜欢随心所欲地绘画，对画画颇有兴趣的女儿常常跑到他的身边，或是好奇地看他画，或是拿着纸笔跟他一起画，这是他感到最幸福的时光。“她因为疫情少了很多外出玩耍的机会，我就想用我的画为她补上。”

居家的2个月里，客厅的窗户前一直是力赛创作的宝地。美中不足的是，窗外的风景一成不变。于是，力赛翻出了许久未用的短视频账号，决定用自己的插画代替实景视频里窗外的景色，带女儿沉浸式体验“未曾见过的美景”。

“窗外风景”系列的第一则短视频，主题是“错过的春天”。力赛邀请妻子当自己的摄影师，再利用自学的视频剪辑和特效技巧，将画作拼接到窗户上。于是视频中，绿油油的稻田、掩映在林间的农家小屋，一幕幕春意盎然的郊外美景依次从窗外飞驰而过，整个家都仿佛成了穿梭在春光中的“移动城堡”。视频完成后，他第一时间拿给女儿看，收到了来自女儿的第一个点赞。女儿还兴奋地对下一次的“风景”提出建议——她想看夏天的大海。于是，一幅夏天海滩的插画就这样被放进了视频。拿着雪糕看他画画的女儿成为前景，与窗上的夏日风景相得益彰。本报记者 吴旭颖

他为女儿画出『错过的春天』

广告

江苏银行

“G60科创贷”

专项支持G60科创企业成长

单户信用贷款最高可至5000万元

详情咨询：021-22258276