

抗疫 在社区

这个密切接触人群的“健康港湾”演绎一幕幕温情故事——

逆行者暖心守护“特殊住客”

普陀

在抗击新冠疫情的阻击战中，有这样一处场所，既是抗疫的“特殊战场”，又是密切接触人群的“健康港湾”，这里就是普陀区集中隔离健康观察点，一个让许多人绕着走、唯恐避之不及的场所，却有一群人临危受命，在此集结，演绎了一个个细节严苛又充满温情的故事，用行动构筑“隔离不隔爱”的暖心守护。

一天筑成防御墙

在健康观察点，一扇扇门将人们隔开了，筑起的却是一道守护健康的防御之墙。

1月26日晚，普陀区疫情防控领导小组决定筹建集中隔离健康观察点。1月27日，区内首个集中隔离健康观察点在某快捷酒店内改建成功。在区领导的驻场指挥下，全区精兵强将组成先锋队第一时间报到，区卫监所、街镇、公安、城管、社区卫生、消防、酒店服务、安保等8

个部门的工作人员迅速集结，一道防御之墙一天内筑成。

观察点的二、三层共108间房被征用，大门口有安保人员值守，出入人员都必须测温，一旁还放置着装满酒精的消毒喷壶。每天，转运收住、消毒供餐、医疗监测、员工管理等内容，汇聚成了观察点的日常。

在这里，卫监所所长俨然成了“酒店经理”；医务工作人员是“专属医生”；转运接送“司机”由卫生监督人员和城管队员客串；消杀队员每天完成多区域的保洁消毒；中环国际酒店专业队伍承担“客房服务”，提供送餐、清洁等日常服务；网格中心工作人员是迎接“客人”的前台和安保；街镇提供“后勤保障”，公安民警、消防部门确保场所安全。

练就专业守护团

为住客送餐，医护组、消杀组的先后次序怎么安排？转运队员、街

道、公安怎么对接，客房组收集的住客信息如何报送？第一次例会，各部门围绕业务深入探讨，区卫监所理顺职责并制定流畅的分工；

第一次前往社区接收“住客”，团队成员“心中没底”，区卫监所负责人主动“押首车”，带领城管队员、医护人员等组成第一队人马，指导大家麻利地穿好全套防护装备启程转运；

第一次在社区转运，队员们冒着寒风耐心解释，化解隔离人员顾虑，把“住客”请上了车。途中又克服护目镜起雾等重重困难，保障路途安全，顺利完成转运；

第一次送发热“住客”外出就诊，卫生监督员、转运队员顶着寒风在夜间出征，迅速把“住客”送到指定医院就诊……

有了这些志忑的“第一次”，工作团队最终成长为专业过硬的守护者。

不舍被“宠爱”的日子

今年春节，小王(化名)带着父母到上海探亲，没想到却住到了观察点。“一开始我很无措，幸运的是，这里工作人员暖心的照顾让我们放心了许多。”令小王感动的是，得知他父母有高血压、糖尿病等症状，工作人员在餐食安排上颇为用心。告别之际，小王用文字写下了感激，“今天要离开了，被你们‘宠爱’的日子也要结束了，大恩不言谢！”

外地来沪的小方(化名)，这个春节是在观察点度过的，入住观察点之前，她在公园露宿了两夜，此后的14天，这里成为了她的“家”。观察点有干净的床单被子，有洗漱用品，房间里暖烘烘的。入住当天是元宵节，医护人员送来了晚饭，还有汤圆。入住期间，小方因发烧而恐慌，医护人员为她悉心检查治疗，安慰她“只是感冒，好好休息，不用担

心。”小方一直铭记这些暖心的时刻，她说，“等隔离结束以后，不知道还能不能找到理想中的工作，以前我总觉得没有信心，可是现在，我突然感觉自己有了勇气了。”

观察点的“住客”人来人往，工作人员尽己所能提供服务，有的住客对餐饮口味有特别需求，他们尽量满足；有的“住客”带着“小宝宝”，他们会为客人送上绘本；有的外籍客人签证即将过期，他们联系帮助办理延期手续；有年纪大的客人要含钙量高的奶粉，他们帮忙代买；有的客人在房间抽烟、想外带白酒等食品，他们及时劝阻……

一次次暖心的付出、一句句安慰的话语，让客人们在特殊时期，感受到别样的“爱”。正如一位客人所说，“观察点‘保护’了我们，尽管这里不是‘隔离场所’，但隔离不隔爱，工作人员有爱又专业，真的很赞！”

本报记者 江跃中 通讯员 姚佳琳

浦东

扎紧基层“闭环” 守护从人到物

近日，境外疫情输入给防控工作带来了新挑战，社区防控的压力逐渐增大。在浦东新区各街镇，在做实“三个闭环”的基础上，通过管理实招，确保环环相扣、无缝衔接。

塘桥街道 防控“从舱门到家门”

在浦东塘桥街道的南城居民区，有多个高档和老旧小区，其中有一个小区日本住户居多。随着近日常新增确诊病例数上升，如何严防境外疫情输入，成为居委关注的头等大事。

3月初，南城居委书记得知，当天有日籍母子3人将由日本返回该小区。接到接送任务后，南城居委、塘桥街道派出所和社区卫生服务中心立即组成工作小组，由塘桥街道和居民区干部、社工先赶往小区消毒房间，穿戴好防护装备后，立即与工作小组其他人员对接，等候在小区门口接人。

在小区门口接到母子3人后，社区干部再次确认个人信息，做好“三问三登记”等，当即实施隔离健康观察，隔离健康观察期为14天，并指导做好家庭消毒和防控措施。整个过程中，由于预案完备、各个部门联动，确保“从机场到小区”不与其他人员二次接触。

不仅是返回的人员要“闭环”，随身携带的行李箱及物资也要做好递送和消毒。有一位从美国返回小区的居民，自己开车从机场返回，车内有4大箱物资，每件大约有30多公斤。居委干部先告知这位居民居家隔离的要求，随后来到车库，将物资及车辆消毒，再将物资送到居民家中，确保不会出现二次感染。

据了解，上周，仅南城居委就接收了8批15人的境外回沪人员。全过程一个不漏，筑牢“最后一公里”，

结好真正的“闭环”。

康桥镇 小帐篷里的大数据

3月14日凌晨1时50分，浦东康桥镇秀龙居民区党总支书记王晓红接到了镇城运中心来电：绿宝园小区有3名美籍人士从美国返沪，由机场大巴将其送至小区门口。王晓红第一时间与物业取得联系，赶往小区做好登记及居家隔离等准备工作。

凌晨2时40分，车辆出现在小区门口，居委、社区卫生服务中心、民警与接送人员做好交接手续，在入口处的红帐篷内引导居民测量体温、填写健康登记表、签订居家隔离承诺书等，30分钟完成了一系列手续，返沪人员将开始为期14天的居家隔离观察，工作人员当即人员信息数据，同步更新到智能化平台云端。

记者了解到，康桥镇有3000多户外籍人士，其中绿宝园小区内就有近400人。为了做好外籍人士疫情防控工作，双秀社区党委在秀龙居民区实行了外籍人士防疫管控系统。前期通过全覆盖摸排，将小区内以房屋为单位，在所有住户信息、国籍、是否在沪或返沪、返沪前所在地和途经地等系列数据录入智能化平台，后续通过实时数据更新，实现全覆盖、全流程管理。

“在这个小帐篷里的电视屏幕上，外籍人士防疫管控系统可以让我们更直观、更有针对性地落实防疫工作，还可以和城运中心的防疫指挥平台实时信息共享和联动。”王晓红说，动态的跟踪管理和后台的数据统计及分析，可以帮助社区工作人员第一时间掌握这些人群的具体数据，更加精准施策。

本报记者 宋宁华



菜市场热闹起来 城市逐步复苏

昨日，西江湾路的中广菜市场小吃一条街已经逐步开放，菜市场里不少市民前来选购蔬菜。本报记者 李铭坤 摄

徐汇

专业度要提高 人情味不能少

凌晨4时，徐汇区漕河泾街道南一居民区党总支书记何四碗的手机连续响了几声，急促的铃声让他马上清醒过来。“任务来了！”一位从日本探亲回来的居民抵沪后正在返回小区的路上，需要第一时间到达小区门口待命。何四碗立刻动身，与社区卫生服务中心医生、居委干部、社区民警赶到现场，等待了一段时间后，居民到达小区。社区医生上前测量体温，居委让他填写好“承诺书”，同时叮嘱注意事项。做完这一切天已经快亮了。

最后一米 筑牢安全网

重点地区来的境外人员进入上海，从机场到社区的全程形成闭环，社区就是这闭环中的“最后一米”。在疫情防控的关键期，漕河泾街道全力做好来沪外籍人士和境

外返沪人员疫情防控工作，筑牢防控安全网的同时，也将温情与责任传递给每一位居民。要做好外籍人士的防疫沟通，首先得过关语言关，“返沪要登记、申报、测温……”保安人员、居委干部、志愿者常常需要一边中英文并用、一边手脚来回比划，向外籍人士介绍各类防疫知识和措施。

自选动作 交流“零”障碍

街道下发多语种版本的防疫承诺书、登记表和健康提示，告知外籍人士做好自我健康管理。如有交流困难，可拨打12345市民服务热线，也可申请翻译机。除了这些“规定动作”，仍有很多即时和复杂问题需要面对面沟通，“自选动作”必不可少。漕河泾居民区党总支书记颜佳奇是英语专业毕业的，担负起

为居住在小区的韩国人、巴基斯坦人、尼泊尔人讲解进入小区登记流程、介绍居委服务的重任。颜佳奇表示，“大部分居委干部能说一点英语，小区的外籍人士也会一点中文，交流还是比较顺畅的。”为了更精确地沟通，漕河泾居委干部还发动在外企工作的居民来担任小区的翻译志愿者，遇到社区民警与外籍人士交流“卡壳”时，志愿者耐心解释社区防疫的举措。

耐心劝说 不惧“闭门羹”

宏润花园居民区党总支书记王艳艳表示，和外国人打交道也有吃“闭门羹”的时候。小区曾有一位外籍人士不戴口罩取快递，居委干部劝阻后，他表示，“按照西方人的理解，只有生病的人才需要戴口罩，健康的人是不戴口罩的。”中外观念上的差异，给居委干部的工作带来了不小难度。居委干部和志愿者一起给他做思想工作，经过耐心劝说，他终于意识到戴口罩不仅与自己的健康有关，更是为自己和他人的安全考虑。慢慢地，社区外籍人士对防疫工作的理解度、对居委干部和志愿者的配合度也在逐步提高。本报记者 袁玮