



疫情下 12345 “爆棚 不掉线”

23天受理疫情相关诉求 超26万件,当场解答率80%

3月1日至23日,上海12345市民服务热线诉求应量达740701件,与2020年同期相比上升65%,与2021年同期相比上升108%。其中,受理疫情相关诉求260013件,疫情工单咨询类当场解答率80%,转派疫情工单145622件。疫情下,市民热线“爆棚不掉线”,纾解着许多焦虑与不安,解决着许多急难与求助。

对此,市民服务热线领导小组副组长、市信访办主任王剑华表示,热线创办十年来,这段时间的话务量创历史新高。战“疫”打响,民情民意就是战情。作为非紧急类市民服务热线,12345拉响了紧急类事项处置的战斗警报。提速办理、提级推动,最高效回应市民诉求。

五个话务点应急运转

记者了解到,在高话务量、高应答数的背后,是12345热线面临的重重困难。受疫情影响,12345市民服务热线办公室工作人员居家办公,而作为处置的中坚,各委办局及各区政府职能部门也有不少人员处于“居家办公”状态,但包括热线派单、收单、督办在内的热线处置运转没有停、更不能停。如何确保热线“一号响应”通畅有效,成了疫情防控中的“首要任务”。

面对重重考验,“最紧急”“最完备”的预案部署启动了。12345热线办主任张爱芬介绍,3月10日,他们主动协调电信等单位,动员相关园区支持。目前上海完成5个热线话务点近200位话务员居家上线的话务部署,还落实多支话务储备团队,确保热线接线畅通,为及时处置市民“急难愁”提供保障。因预案充分,高位运转的热线在关键时刻没有“掉线”。

“急难愁”提速提级

特殊时期,民情民意的处置已非平时的派单回复。“3月5日起,12345热线就将封闭隔离期间病人的放化疗、血透、注射疫苗、孕检生产、买药难、送菜难等列为紧急类工单处理,由热线运营中心紧急组织工作人员,第一时间联系承办单位,能答复尽快答复、能处理尽快处理。”王剑华告诉记者,热线办督促各承办单位“提速办理”紧急类工单,及时告知市民处置结果或过程。

针对专业性较复杂、跨部门处置难、承办单位虽反馈但仍没有解决的紧急类工单,热线办采取“专人督办”。督办中,热线办不仅增派人手,还强化“协调联动”力度,通过各区城运中心微信工作群和卫健委24小时热线第一时间跟进沟通,要求承办单位在当天17时前向督办组汇总疑难事项的处置动态,督办组再次“跟踪把脉”连夜梳理。对督办后仍未有解决的事项“提级推动”,第二天中午12时前提交市政府督查室,再经过研判后,指导并要求相关单位办理。其中,在提级协调推动办理中,对于个别特别紧急、特别复杂的跨地区跨部门的工单,热线办第一时间上报“一网通办”“一网统管”和疫情防控平台,高效推动疑难紧急工单的解决。

传递民意刻不容缓

截至目前,已派发紧急求医类工单4720件,累计解决3914件,解决率达82.9%。张爱芬表示,与疫情相关的市民“急难愁”,经热线人员第一时间核实,均在妥善解决中。一位闵行市民在网络上反映血透难,他下午拨通热线反映,热线办立刻派单督办处置,次日上午,医院就为患者完成血透。一位嘉定临产孕妇紧急求助后,热线迅速联系协调,第一时间送市民就医生产。

3月15日以来,热线办工作人员大多居家隔离,但传递民意刻不容缓。信息宣传团队及时通过梳理、研判,汇集各方面建议,3月份已报送快报18期,提交市委市政府,为相关部门科学决策、信息精准发布提供一手参考资料。王剑华说,一般情况下,在市疫情防控新闻发布会上,都会对快报反映的市民关心的信息做出回应。确保热线畅通的同时,信息报送工作的及时准确,更体现在传民情达民意中,有效实现市民服务的“一号响应”,民意诉求的“一线通达”。

王剑华强调,市民服务热线将在全力确保“接得更快、分得更准、办得更实”的基础上,对疫情期间的市民的“急难愁”,特殊时期非常对待。非紧急类热线电话事项,将以紧急类速度和方式提速提级推动办理,尽早尽快为民排忧解难,做到“件件有回音,件件有着落”。

本报记者 王军

①



居家接听热线 忙到停不下来

一个个求助电话如潮水般涌向12345市民服务热线,“停不下来”成了“热线人”的最常态。不少话务员由于小区封控,只能居家办公,但场地的转换并不影响接电质量,最高峰时单日呼入量近8万件。

上海的疫情防控正值最吃劲的阶段,许多市民不能出小区,遭遇就医、买菜等各方面不便,一个个求助电话如潮水般涌向12345市民服务热线。“停不下来”成了“热线人”的最常态。最高峰时,热线单日呼入量近8万件。为了解决许许多多的“急难愁”,热线工作人员一刻不敢懈怠,每天都“忙得喘不过气来”。

居家更忙 片刻不停

忙,是于赟近期工作的关键词。昨天,当记者拨通她的电话时,她手头上还在处理着几个紧急工单。为了不打扰她的忙碌,采访延后。等到记者再次和于赟通上电话的时候,已是3小时之后。于赟在12345市民热线负责热线运营,“许多同事都是居家不停工。”于赟说,为严格执行防疫管控措施,在延安东路1200号电信世界之外,热线的话务中心又扩展了3个。

值得一提的是,不少话务员由于小区封控,只能居家办公,但场地的转换并不影响接电质量。一台电脑、一个U盾、一部手机,齐备设备就能在家接电。于赟介绍,她每天工作的第一件事,就是关注话务情况——来电量、接通率、坐席数,与运营中心沟通话务员排班,出现人手不足,及时安排补充人员上线接电。除此之外,还要关注话务热点,收集市民咨询集中的、关注度高的问题,积极联系相关部门提供答复口径,为市民解疑答惑。通过电话和微信,与承办单位沟通情况,指导热线疑难工单的受理和转派。

话务员能够在家中接电,这背后离不开技术保障人员的付出。负责热线系统建设的潘之晨就是其中一员。如果管理系统远程登录不上,又或者居家接电接到一半“掉线”了,这时候就需要潘之晨的支援。不光与前台话务人员保持紧密沟通,这段时期,技术人员还协助各级承办单位,为各部门居家处理工单提供技术支持。

辛苦劳累 不愿停歇

3月初疫情形势逐步严峻,随着来电量增加,话务员的压力也非常之大。

“最多的一天呼入量近8万1”于赟告诉记者,今年1月至2月,热线日均来电约2.3万件,3月以来,日均来电已达3.7万件,增幅达60%。特别是这段时间,每日来电近4万件,涉疫类诉求成为焦点,大部分为防疫政策咨询、受疫情封控影响的求助等。

清晨6时,拉报表看前一日总体情况;晚上11时,还在与知识库团队沟通最新防控政策的上线。每天几万件的来电,让于赟和她的同事们早已不分上下班时间,不停接电、转派工单、更新知识库。

这段特殊的日子,他们虽然很累很辛苦,但不愿停歇。“只希望再多接一个电话,多帮助一个市民,多解决一个问题。”于赟说道。

本报记者 夏韵

②



送医送药送治 尽心精心贴心

在发现许多紧急求助后,12345市民服务热线在3月7日组成了“涉疫求医紧急工单处置小组”。截至目前,已派发紧急求医类工单4720件,累计解决3914件,解决率达82.9%。

居家隔离病人血透,怎么办?封控小区孕妇临产,怎么办?特事特办、急事急办,一张张紧急工单的飞速发出、“疫线”督办,让疫情下的市民有了“主心骨”。

血透放化疗 求医急单多

3月22日,记者从上海12345市民热线了解到,3月1日起,随着部分小区开始施行封控管理,拨打12345热线求助的病人呈上升趋势。“从3月1日到6日,6天里就有85位透析患者诉说血透不便。”热线工作人员李晓芬告诉记者,在发现这许多紧急求助后,12345市民服务热线在3月7日随即组成了“涉疫求医紧急工单处置小组”。截至目前,已派发紧急求医类工单4720件,累计解决3914件,解决率达82.9%。

截至目前,在求医急单中,血透类799件,肿瘤放化疗1182件。

家住浦东苗圃路的刘女士3月15日反映,她的家人每周要做3次血透,但被封控在家中。刘女士向社区上报了情况,又咨询多家医院,都被告知暂时不能收治。刘女士拨打热线,“病人已经4天没做血透,再这样下去真要出事情了。”经过12345市民服务热线工作人员联系,就在市民发出求助后的第二天,相关方面就为病人落实了闭环转运仁济医院。3月16日,家住徐汇区华泾镇的于先生反映,他家有两位尿毒症患者,原本一直在中山医院做透析,其中一位因小区封控已经4天没有透析了。经联系,华阳居委会在落实防控要求下,安排专车将病人转运至中山医院就诊。还有一位市民赵先生遇到医院封控,原本安排的血透遭遇阻滞。经联系,浦东医院安排病人进行血透。

李晓芬告诉记者,血透不能延缓,肿瘤病人的放化疗也是紧急情况,耽搁不起。如何为市民挽回、争取救治时间,“需要有效的协调”。

不少肿瘤病人有的面临居民楼被封,有的遇到医院临时闭院,放化疗陷入困局。李晓芬告诉记者,放疗需设备,他们会反馈给相关部门,安排进院进行;化疗以注射为主,和属地沟通后分级诊治,部分可由地方医院进行。

家住浦东苗圃路的刘女士3月15日反映,她的家人每周要做3次血透,但被封控在家中。刘女士向社区上报了情况,又咨询多家医院,都被告知暂时不能收治。刘女士拨打热线,“病人已经4天没做血透,再这样下去真要出事情了。”经过12345市民服务热线工作人员联系,就在市民发出求助后的第二天,相关方面就为病人落实了闭环转运仁济医院。3月16日,家住徐汇区华泾镇的于先生反映,他家有两位尿毒症患者,原本一直在中山医院做透析,其中一位因小区封控已经4天没有透析了。经联系,华阳居委会在落实防控要求下,安排专车将病人转运至中山医院就诊。还有一位市民赵先生遇到医院封控,原本安排的血透遭遇阻滞。经联系,浦东医院安排病人进行血透。

3月7日,12345市民服务热线收到求助,苏州大学附属第一人民医院急性白血病患者急需骨髓移植,而供体却被隔离在上海嘉定。据了解,患者陈老伯于2020年底被确诊,起初通过药物治疗,病情相对稳定,但2021年底病情突变,骨髓移植成为唯一的希望。陈老伯的兄弟姐妹年龄较大,急需身在美国的独生子与自己的配型。

告知暂时不能收治。刘女士拨打热线,“病人已经4天没做血透,再这样下去真要出事情了。”经过12345市民服务热线工作人员联系,就在市民发出求助后的第二天,相关方面就为病人落实了闭环转运仁济医院。3月16日,家住徐汇区华泾镇的于先生反映,他家有两位尿毒症患者,原本一直在中山医院做透析,其中一位因小区封控已经4天没有透析了。经联系,华阳居委会在落实防控要求下,安排专车将病人转运至中山医院就诊。还有一位市民赵先生遇到医院封控,原本安排的血透遭遇阻滞。经联系,浦东医院安排病人进行血透。

李晓芬告诉记者,血透不能延缓,肿瘤病人的放化疗也是紧急情况,耽搁不起。如何为市民挽回、争取救治时间,“需要有效的协调”。

不少肿瘤病人有的面临居民楼被封,有的遇到医院临时闭院,放化疗陷入困局。李晓芬告诉记者,放疗需设备,他们会反馈给相关部门,安排进院进行;化疗以注射为主,和属地沟通后分级诊治,部分可由地方医院进行。

家住浦东苗圃路的刘女士3月15日反映,她的家人每周要做3次血透,但被封控在家中。刘女士向社区上报了情况,又咨询多家医院,都被告知暂时不能收治。刘女士拨打热线,“病人已经4天没做血透,再这样下去真要出事情了。”经过12345市民服务热线工作人员联系,就在市民发出求助后的第二天,相关方面就为病人落实了闭环转运仁济医院。3月16日,家住徐汇区华泾镇的于先生反映,他家有两位尿毒症患者,原本一直在中山医院做透析,其中一位因小区封控已经4天没有透析了。经联系,华阳居委会在落实防控要求下,安排专车将病人转运至中山医院就诊。还有一位市民赵先生遇到医院封控,原本安排的血透遭遇阻滞。经联系,浦东医院安排病人进行血透。

李晓芬告诉记者,血透不能延缓,肿瘤病人的放化疗也是紧急情况,耽搁不起。如何为市民挽回、争取救治时间,“需要有效的协调”。

不少肿瘤病人有的面临居民楼被封,有的遇到医院临时闭院,放化疗陷入困局。李晓芬告诉记者,放疗需设备,他们会反馈给相关部门,安排进院进行;化疗以注射为主,和属地沟通后分级诊治,部分可由地方医院进行。

3月7日,12345市民服务热线收到求助,苏州大学附属第一人民医院急性白血病患者急需骨髓移植,而供体却被隔离在上海嘉定。据了解,患者陈老伯于2020年底被确诊,起初通过药物治疗,病情相对稳定,但2021年底病情突变,骨髓移植成为唯一的希望。陈老伯的兄弟姐妹年龄较大,急需身在美国的独生子与自己的配型。

送孕妇产检 打狂犬疫苗

孕妇临产,也是耽误不起的紧急事。徐汇区南宜花苑封闭后,家住该小区的蒋女士忧心忡忡。她怀孕已40周,马上就要临产,最后一次产检安排在3月18日上午。3月18日当天,蒋女士眼见自己所住的居民楼解封无望,十分焦急。后经热线和徐汇城运中心协调联系,蒋女士顺利出小区进医院。

还有一位孕妇来电求助,她试管受孕失败多次,这次好不容易怀上,发现有孕早期出血,现需要紧急去医院进行保胎。由于疫情原因她一人在沪,无人无故,没人帮忙,请求尽快安排就医。还有一位孕妇大排畸检查时,发现婴儿多发畸形,需做引产手术,引产有最佳时间限制,等不起。12345热线帮她们一一联系落实,协调各中心医院医院救助。

而在不少封控小区,狗啊猫啊也随同主人被圈禁在家,关得久了,竟也脾气不好。近期,由狗和猫引发的咬伤抓伤求助案例增多。就注射狂

告知暂时不能收治。刘女士拨打热线,“病人已经4天没做血透,再这样下去真要出事情了。”经过12345市民服务热线工作人员联系,就在市民发出求助后的第二天,相关方面就为病人落实了闭环转运仁济医院。3月16日,家住徐汇区华泾镇的于先生反映,他家有两位尿毒症患者,原本一直在中山医院做透析,其中一位因小区封控已经4天没有透析了。经联系,华阳居委会在落实防控要求下,安排专车将病人转运至中山医院就诊。还有一位市民赵先生遇到医院封控,原本安排的血透遭遇阻滞。经联系,浦东医院安排病人进行血透。

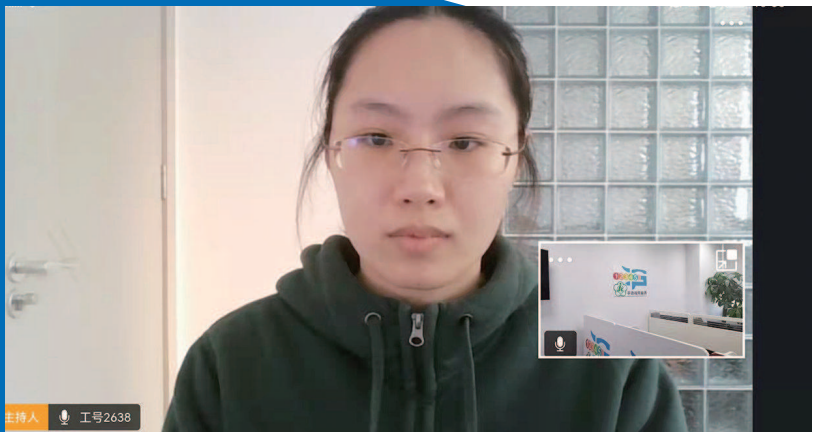
李晓芬告诉记者,血透不能延缓,肿瘤病人的放化疗也是紧急情况,耽搁不起。如何为市民挽回、争取救治时间,“需要有效的协调”。

不少肿瘤病人有的面临居民楼被封,有的遇到医院临时闭院,放化疗陷入困局。李晓芬告诉记者,放疗需设备,他们会反馈给相关部门,安排进院进行;化疗以注射为主,和属地沟通后分级诊治,部分可由地方医院进行。

3月7日,12345市民服务热线收到求助,苏州大学附属第一人民医院急性白血病患者急需骨髓移植,而供体却被隔离在上海嘉定。据了解,患者陈老伯于2020年底被确诊,起初通过药物治疗,病情相对稳定,但2021年底病情突变,骨髓移植成为唯一的希望。陈老伯的兄弟姐妹年龄较大,急需身在美国的独生子与自己的配型。

- 12345本部话房内,工作人员不停地接听热线
- 居家工作的话务员
- 手语居家话务员

③



犬疫苗来说,第一针必须在24小时内注射,其后两针也有时间限制。家住浦东康弘路的葛女士求助,她的儿子要注射狂犬疫苗第三针。经12345市民服务热线联系,医院派专车转接,问题得到解决。

截至目前,12345市民服务热线接到的涉及孕产妇急单613件、狂犬疫苗接种115件。热线设有市、区两级督办机制,疫情期间涉及求医急单需救助的,按程序,一般派发到卫健委。紧急工单的第一级窗口是话务员,二级是汇总,随时通过联动机制,反馈给各区防疫工单处置群,特别紧急的事件还将“提级督办”。

助网上配药 转发热就医

那么,对于非“十万火急”的涉疫工单又是如何处置的呢?

12345市民服务热线工作人员吴惠泉告诉记者,他们24小时关注舆情诉求,形成信息快报促进督办。比如有市民反映:互联网医院预约取药不便,出租车疫情防控监管不到位,建筑工地物资日常供应不足等,也作为疫情急单派发相关单位处置。

封控小区的居民若发现发烧症状,如何就诊?对此,由卫生工作者上门研判,有需要的由120转运至指定医院发热门诊。

此外,市民关心的社区和医疗机构互开证明如何衔接?因疫情引发的各种“延期”如何对待?这些问题都已在推进解决和数据汇总过程之中。

截至目前,12345市民服务热线接到涉疫求医急单中,发烧157件、其他1074件。

本报记者 陈浩

就是生命,在热线办紧急联系后,市级部门的会议召开了凌晨1时,经上海市、区两级相关部门,上海、苏州两地多方协调,一场特殊时期的爱心接力开始了。

3月10日中午,救护车将陈先生从隔离点带到嘉定区中心医院隔离病房,由专门的医护人员完成采样。陈先生表示,自己是一名药剂师,深知疫情防控之下的要求,在这个过程中感受到上海温度与速度。

当天,苏州医疗团队也抵达嘉定。嘉定卫健委根据全程闭环转运要求,将血样转交给他们,由他们运送回苏州进行配型。

3月18日,好消息传来:“配型成功了!”配型结果为半相合,成功率90%以上,生存率60%左右。3月22日,陈先生解除隔离回到苏州,择日就可以进行骨髓移植手术。

本报记者 陈浩 王军