



我的抗疫日记

因为每一句话都有意义

“您好,市120,请讲!呼叫地址在哪里?病人有什么症状,有发热吗?请留下联系电话!所属小区是封控小区吗?近期有没有做过核酸,检测是什么结果?请保持联系电话通畅……”

上海疫情告急,4月初,市120急救中心紧急招募电话话务志愿者。在市血液中心工作的我是首批加入市120急救中心急救话务员队伍的30名卫生系统志愿者之一。

志愿者的工作是从上午八点到下午三点,刚去的几天,高峰期的电话铃声几乎让我的耳朵嗡嗡作响,无数次的接听、派单几乎让我的大脑崩溃。记得有一天,我离开急救中心的时候,当日呼入量已经达到了6万多次,后来,我特意关心了一下,那天的总呼入量是9万余次,是去年日均来电的12倍多,达到了史上最高。

“时间就是生命,铃声就是命令。”在这特殊时期,居民出行不便,患者的各种就诊需求,不论是急症、透析、产检,还是复查、配药、换药等都会来电。我的岗位就在120调度指挥中心,片刻不停地接听电话、记录信息、开出派车单,恨不能再多长出一双手。要在最短时间内从家属的来电中提取有效信息并且梳理出紧急和非紧急的情况,不光是电话那头的市民的情绪焦灼,这头的我,也要时时压抑内心的焦虑,耐心倾听,细心解释。这时候,我也真正体会到,什么是“榜样的力量”。

调度中心的80多名工作人员都很年轻,他们每天工作近16个小时,吃住单位,往往是一边“吞饭”一边还努力地接听电话,他们无疑是全上海讲话最多的人,只为了让更多市民的安危能够被托付。调度员中还有位准妈妈,和大家一样,克服孕期的生理不适,坚守在调度岗位上,大家担心她的身体,她总是回答:“我身体素质好,可以的!”由于长期坐着,很多人都患有慢性疾病,有的咕噜咕噜不停喝水,是由于劳累血糖又高了;有的撑着腰、站着受理电话,是因为腰椎病又“找上门”了。但是他们始终坚持着、坚持着,再坚持着,没有一个人落下。

为了应对激增的应接量,市120急救中心和我一样的行政人员也都冲上了调度一线,喉咙哑了,眼睛肿了,牙龈肿了也要划出那一道“生命的光”,对得起那一身医务白。每个人都在尽最大可能及时接听每个电话,确保用最短的时间完成患者的信息收集,问清主诉、问清地址、联系方式等,第一时间派出急救车。我深深体会到,能在这个岗位坚持下来的人,凭的是担当,更是出于对生命的敬畏,对这座城市的浓浓的爱。

在我接到的电话中,有新冠病人的求助,也有身体不适、突然觉得呼吸困难的患者,有被封控打破平静待产生活的准妈妈,也有逗猫被抓伤需要紧急打狂犬疫苗的小男孩……一些轻伤患者,通过电话指导,自行消毒、包扎等操作处理了伤口;有的通过社区的帮助,解决了用车问题,很多人主动取消了叫车。他们说,在特殊时期要把救护车的宝贵资源留给真正需要的人。在做志愿者期间,其实承担着更多的是安抚和咨询的工作。每次接完电话,我都要深呼吸来平复心情,很多市民虽然正面对着各种困难,但他们都克制着自己的情绪,努力配合,这份承担和坚忍常让我忍不住湿了眼眶。

我们的城市会好起来吗?我的回答是会的。因为定义这座城市的正是这些努力奔跑的人们。

孙蕴华 口述 吴南瑶 整理

这份代配药指南很友好

剪下药盒、写全信息,3天解决近200单诉求

4月13日,上海下了近半个月来的第一场雨。普陀区秋水云庐居委的办公室里,党总支书记高伟俊持续不断地接电话。“好的,我记下来,你别急。”他面前的文稿纸已写满了好几页,这是当天的配药需求。电话还没放下,志愿者吴冰健和张同学穿着防护服进了屋,他们从居民手里收来了配药的相关材料。

这天,负责外勤的小吴要去曙光医院和瑞金医院取药,根据他规划的路线,来回差不多10公里。屋外风大雨大,小伙子在防护服外套上是一件红色薄膜雨衣。在路边解锁一辆单车,出发。

不到30分钟,那件红色雨衣刺破雨幕,出现在曙光医院门外的小路上。吴冰健麻溜地上楼,提交材料,取到药品后,塞进用黄色塑料袋包裹的背包里。又解锁一辆单车,再次高速冲入雨幕,带药回家。

书记电话被打爆

高伟俊和很多居委书记一样,在这次疫情中,他的电话最先被打爆。

手机号码公开后,高伟俊凌晨3时都接到过求助电话。但和其他求助不一样,配药作为刚需,基数大、信息杂,“最开始的几天,根本没有时间考虑配药的事,需求太大了,我想了想,得把志愿者组织起来。”

经过几天磨合,一个职责分明的配药志愿者小组在社区出现:居委会负责接单,志愿者下沉楼组收集材料,熟手去医院配药,另有持证专车应对紧急情况……这份极有效率的配药“作业”是如何完成的?来看流程。

信息全面是关键

在整个配药流程中,高伟俊所在的居委是第一环,负责外勤取药的吴冰健是最后一环。

小吴是“90后”,一名摄影师,是打通“最后一公里”的男人。

刚开始配药时,吴冰健对医疗系统并不熟悉。社区配药志愿者每次出门,都背负着“全村人的希望”,带着一二十本病历本是常态。在医院配药时,他发现同名药品还细分为片剂、溶剂、针剂等等。遇到吃不准的情况,志愿者需要再给居民打电话确认,极为浪费时间。于是,这项核对工作被移到前序环节“预置”解决。

在配药小组整理出的指南中写道,居民提供配药材料时,除需告知挂科科室、药名外,还应附上药盒或照片。吴冰健告诉记者,正是这些细节,提高了配药效率。“有一次我带着十几本病历本去配药,医生看到我准备的材料很高兴,转身就去拿药

了。因为我一次性提供了她所需的所有信息,减轻了她的负担。”

主动挖人才“入伙”

高伟俊说,流程理顺后,小组用3天时间解决了之前积压的配药需求——足足有近200单。目前小区一天大约有15本配药需求,基本可以做到当天处理完毕。

和吴冰健一起忙前忙后的张同学今年才高一,这两天,她在帮忙汇总居民病历本。

病人的急迫,小张很懂。她告诉记者,自己的父亲是癌症病人:“这个人群每天都要吃药,且药不能断,他们的药有时候会精确到1/4颗。”一开始,她为自己楼组统计和发放药品,做得井井有条。吴冰健发现了人才,就请小张“入伙”,她的生活节奏也发生了一些改变。消杀、收卡、分药……现在,张同学在课余时间积极参与着志愿服务。

高伟俊告诉记者:“不夸张地说,我每天工作18个小时,15个小时都在对接配药的事情。吴冰健则表示,不能对身边的痛苦视而不见,尤其是自己有能力做点什么的时候。“今天多配一本(药),就可以多一个人安心睡觉。只要我尽力了,我也可以睡得安心。”

本报记者 萧君玮 陈灵玮

居民胃痛群中求药 邻居援手细致暖心

门把手上挂好了药

民表示可以提供达喜,对于胃痛还是挺有作用的。很多居民随后也提出家里有其他类型的胃痛药,如太田胃散等。21楼的居民随后在群里晒出了送药照片并留言嘱咐服药事项。

虽然小区还没有迎来解封时刻,但在顾小姐所在的小区,居民自发的暖心之举让她感动不已。每一个人的善举就像一场接力赛,大家都在尽自己的力量去帮助别人。顾小姐透露,之前还有一位邻居的2岁小朋友胳膊脱臼,小朋友疼得哇哇叫,家长非常着急,在群里求助有没有骨科医生。

群里马上有人提供了普陀区内仍在运营的急诊医院信息,并联系居委会开相关证明,在大家的帮助查询下,这位邻居带着孩子去到了儿童医院泸定路分院治疗。从发出求助信息,到最后这位邻居在群里报

平安,仅花了两个多小时,居委会和热心邻居们的帮助,让小朋友得以安然无恙。

此外,楼内居民会在群里提出自己需要的物资,邻居家里有且可以提供的,便可以挂在门把手上让人来取。然后这位居民需要什么也可以提出,就这么接力下去。

4月2日,小区内的一位居民发了一条消息,说自己由于抢菜抢多了,家里两人都吃不掉,想把多余的青菜等原价出让给需要的邻居。很快,这批多余的蔬菜便被各户认领购买完毕。

顾小姐说,当时大家本以为4月5日就可以解封,所以很多人囤的物资到现在差不多没有了,开始出现短缺的情况。联想到之前有共享多余蔬菜的经历,便有居民发起了自治互助的倡议。

本报记者 江跃中

邻里情是最珍贵的作品

实有点遗憾。过了几天,邻居家中生活物资开始紧缺,大家都挺着急。于是,我觉得自己应该站出来帮小区做点事,就自告奋勇成为了小区第一位“团长”。

毛遂自荐当上“团长”后,当务之急就是找到合适的团购渠道。我所在的虹桥国际大厦只有100多户人家。放在平时,不觉得有什么问题;但如今,人少反而成了团购的“拦路虎”。很多商家的成团数量动辄上百份,我们小区往往无法达标。

我曾加过小区附近的菜场肉铺和水果店的微信群,没想到,无心之举如今帮了大忙。这成为之后我们小区团购的主要供货渠道。当物流和外卖都基本暂停时,就近选择供应商才是应对当下的“王道”。

团购鸡蛋时,发生了一个小插曲。我当时谈好的一个订单是30个鸡蛋30元。好不容易凑到了100份的起团量,可大家付款后,商家把单份(注:30个鸡蛋算一份)价格从30元涨到了35元。虽然金额不多,但不能就这样吃“哑巴亏”,我随即投诉了这个商家,同时开始寻找新的渠道。这时,有邻居提供了一家面包房的鸡蛋供应商,我们的“鸡蛋天团”才得已成团。

我是一名摄影师,受疫情影响,外出拍摄的机会少了很多。但成为公益“团长”以来,我感受到了小区中浓浓的邻里情。于是,我用镜头记录了很多温馨的瞬间。我想,这将成为我生命中非常珍贵的一组作品。

本报记者 吕倩雯 整理

雷敏艺：

团长

的故事

团长小传

雷敏艺 视觉艺术工作者、摄影师,长宁区虹桥国际大厦公益“团长”,在小社区组织了多次团购。

团长”自述

4月11日晚,当满载鸡蛋的货车开进虹桥国际大厦时,我和志愿者们忍不住欢呼雀跃。因为,我终于帮我的邻居们实现了“鸡蛋自由”。

小区封控前,我曾在“先锋上海”平台上申请成为党员志愿者。由于我没有完成三针疫苗的接种,不符合招募条件,心里着