



漫长春天里,8000 多人的悲与喜……

本报记者 杨洁

6月3日,上海。随着桃园社区最后两栋居民楼解除封控,社区党总支书记诸海霞深深地舒了一口气。但她还不敢太高兴。从3月3日凌晨接到街道防控办的一通电话开始,在过去的三个月里,她与同事们经历了太多悲喜——3月,整套居委班子作为密接被转运隔离,归来后又无缝上岗;4月,封控社区矛盾渐生,她一度被居民“围堵”,又收到一张让人泪崩的小纸条;5月,大家祈盼解封时,一户居民突然变阳,差一点“倒在黎明前”……诸海霞亲历的这个漫长春天,也是申城无数社区工作者的日常。本文记录下的是一个社区的故事,但对所有上海人来说,相似的境遇刻骨铭心。

那天之后,手机不敢再静音

3月3日清晨6时不到,距离设定的闹钟还有半个小时,诸海霞不知怎么突然醒了。外面天光微亮。她迷糊摸到手机一看,竟有好几通未接来电,是街道防控办与社区副书记打来的。诸海霞心里咯噔一下,一骨碌爬了起来。“周边一个浴室涉及核酸异常人员,需要社区配合防控。”诸海霞立刻就往现场赶,召集社工开始排摸人员信息——当天下午,桃园社区内的两栋楼开始封闭管理。从那天起,诸海霞的手机再也不敢静音。随着流调排摸,封闭楼栋又增加了,包括社区里情况最复杂的一栋:一梯28户。此时的核酸检测,还是使用健康云登记。在医生采样前,社区要做大量准备工作:排摸人员信息、为采样管贴上标签、将信息扫入PDA、为不会使用智能手机的长者手动登记……路灯昏暗,就着手电筒的光才能看清名单。几天后,嘉定某地出现疫情,也影响到了桃园社区。3月13日凌晨,诸海霞接到通知,桃园社区将进入暂定2天的封闭管理,要求大家6点前抵达工作岗位。天还没亮,她一个个打电话通知小伙伴们,随手拿了2件换洗衣物,就匆匆赶到办公室。当时的诸海霞怎么也没有想到,4天后,她将作为密接住进了隔离酒店;18天后,她解除隔离重回岗位,无缝赶上4月1日开始的浦西封控……而等到她终于有机会再次回家时,已经是整整72天之后了。

“我是书记,我不能哭”

本轮疫情宛如一场马拉松,但刚刚起跑的运动员并未预料到。他们从一开始就拼尽全力。桃园社区位于嘉定老城区,它分为4个自然小区,其中又以桃园新村小区的情况最为复杂。上世纪七八十年代的老公房里,居住的多是本地老人与外地租户。连同诸海霞在内,社工仅11人,他们要面对的是8000多位居民。居委会办公室本没有住宿条件。沙发、睡袋、软垫、行军床,甚至椅子拼凑成简易床铺;一开始没有淋浴器,只能烧点热水擦身。与此同时,封闭管理下,居民们大大小小的诉求一下子冒出来:“我们预约了去看病!”“我家液化气快用完了,怎么充?”“怎么突然就封了,我菜还没买呢……”3月14日的气温达到26℃,几乎是开春来最热的一天。忙完8000多人的核酸采样,又要处理各种琐事,大家睡眠不足,汗水黏腻,身心疲惫。一位社工姑娘正值生理期,最后腰部直不起来,弯着身子僵硬地挪进办公室。眼见诸海霞他们一个个灰头土脸、嗓音沙哑,相熟的居民送来银耳羹,还邀请他们去家里洗澡。当晚9点,诸海霞来到许阿姨家里,刚冲洗没几分钟,电话又响了。全员筛查结果宛如当头棒喝——20人混检,桃园社区有6管异常。诸海霞踩着拖鞋就回到办公室。后来的几天,为了避免风险,他们再也沒去居民家中洗过澡。年轻的社工们本以为次日就能解封收工。当他们得知,晚上又要复核120人的信息,而社区里可能有至少6人存在核酸异常时,大家都愣住了。不知道谁的声音里先带了些哽咽,大家很快哭作一团。1998年出生的小姑娘一边抹眼泪一边抽噎道:“书记,怎么会这样,怎么办啊……”“我也想哭,但我是书记,我不能哭。”诸海霞一边安



■ 小区广场在过去的三个月里一直是居民的核酸检测点,如今再次成为孩子们玩耍的去处

本报记者 陈梦泽 摄

刚刚解封,又遇全域静态管理

与此同时,热心公益的居民齐小蔚接到了街道的紧急召集令:“齐姐,能不能帮忙组建一支志愿者队伍?”关键时刻,许多居民都站了出来,他们中有医生,有律师,有退役军人,有新闻工作者,有公司职员,也有全职妈妈……疫情刚开始时,桃园新村小区就被分为ABC三个片区;如今,每一个楼栋都有了年轻的“在线楼组长”。志愿者们提前用喵喵机,为没有智能手机的老年人打印二维码,一个楼栋一个文件袋,发到每位老人手上。在大家的努力下,社区情况一天天好转。更让大家兴奋的是,疫情控制住了——3月29日的核酸筛查结果显示,小区全员阴性;当天下午,桃园新村小区解封。“这一仗打胜了!紧绷了十几天如释重负,一下子感觉身体被掏空……”3月30日,回到家的陈胜给自己下了一碗光面,煎了个荷包蛋,充当晚饭。“三人组”撤离桃园,又赶赴新的战场。同一天,刚刚解除隔离的诸海霞与10位社工从酒店直奔社区,接力上岗。他们都来不及回一趟家,因为眼前就是4月1日起的浦西封控,全域静态管理开始了。与陈胜一同进驻社区的,是嘉定镇街道管理办主任沈晓华,花园弄社区社工站副站长石海丰,他们组成了“三人组”,以及街道组建的36人青年突击队……援军,来了!眼前的情形让陈胜心疼不已:诸海霞与同事们穿着简易的蓝色防护服,几乎精疲力尽,有一些还累得发起了低烧。听到陈胜熟悉的声音,大家都有些不可置信:“你怎么来了?”诸海霞确实很累,但还强撑着不愿离开。她因为成为密接被“强制休息”感到愧疚:“我就这么隔离了,社区这么多人怎么办?”这天下着大雨,转运车就等在小区门口,诸海霞还忙着整理材料做交接工作。直到司机师傅也等得不耐烦了,发了火,她才一步三回头地上了车。3月17日起,沈晓华担任桃园社区点位长,“三人组”开始着手接管核酸筛查、物资配送、信息登记等各项工作。身在隔离酒店的诸海霞与同事们,则将工作搬到“线上”,组建志愿者队伍、打电话排摸信息,甚至远程垫付居民的燃气费、买药钱。

有人抗原阴性进小区,核酸阳了

草长芳菲的四月,居民们渐渐熟悉了桃园社区的新模样:居委会门口的广场花园,架起一座座蓝色雨棚。最多的一次整整摆出18个核酸检测工位,直到两个月后的今天,依然没有完全撤离。“今天我们又优化了核酸检测流程,医生、志愿者、居民配合默契,近8000人的核酸检测仅用3小时,又创新高!”核酸码的启用,让核酸检测更加顺畅。给力的志愿者团队一呼百应。4月1日起,街道陆续发放蔬菜、中药汤包、大米等保供物资,大家就出动小三轮、货拉拉,4600箱蔬菜仅用3小时就发放完毕。老公房

没有电梯,一位老人购买的瘦透液,每箱重达60斤,整整20箱,志愿者与保安毫无怨言,人力搬上4楼。紧急外出,看病配药、物资保供,这是疫情期间所有小区都面对的难题。为了避免人员在室内聚集,诸海霞在居委会门口摆了几张桌子,搭出“服务前台”,小伙伴们轮流排班。桌上除了酒精、各类登记表,还常备一把电蚊拍——天气渐热,今年的蚊虫格外多,随便挥两下都像放鞭炮,一阵噼里啪啦。然而,随着封控时间的延长,许多矛盾还是愈发显露。诸海霞与同事们尽力协调处理,有时他们也觉得憋屈:居委直面的居民诉求太多,解决反馈的渠道却太有限了。4月8日,正忙着发放保供物资时,诸海霞察觉到社工宋佳琪情绪低落。原来小宋负责的片区里,在线楼组长“姜姐”的家人在市区医院病危,即将离世。“姜姐”哭着希望能够赶去医院,无奈自己身处封控楼,此番通行又需要跨区域,无法前往。最终,是“姜姐”在市区的亲属赶到医院,他们通过视频见到了老人最后一面。那一晚,宋佳琪大哭了一场:“我很想帮她,可是帮不上忙。唯一能做的就是陪着一起哭。”一边是防疫规定,一边是人之常情,放人,还是不放?“守门”,最是两难。十几天后,桃园新村有一位老人在家中因病离世,孙女从市区防范区赶来处理后事。“她三天前的核酸报告是阴性,这几天在自己小区做抗原,也是阴性。我们让她在门口做了抗原,一条杠以后放她进来的。”谁知,就在当天早上的社区大筛中,这位抗原阴性的外来人员偏偏确诊了;中招的另一位,是小区志愿者。

被“围堵”后,一张纸条让她泪崩

4月24日,桃园新村A片区居民龚震锋起床后,惊愕



▼ 桃园社区工作人员的临时卧室



小区封控,但她每天仍步行超过一万步
三个月里,诸海霞穿坏了一双鞋。虽在桃园社区工作人员夜色中的繁忙身影,受访者的供图

嘉定桃园社区党总支书记诸海霞讲述三个月的抗疫经历,对所有上海人来说,相似的境遇刻骨铭心

民齐小蔚总是变着花样为他们送菜。初夏,西瓜上市了。这天,一位低收入居民在“我嘉货栈”买了一个大西瓜送到居委,说要好好慰劳辛苦的社工们。这时候的西瓜并不便宜。盛情难却,诸海霞与同事们分着吃了——红瓤,解渴,好甜!

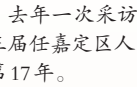
春天很艰难,但夏天终于来了

经过大家的齐心战疫,桃园社区早已成为防范区,有序开放。5月24日,诸海霞离家的第73天,她申请回家了。鞋子该换了;每天一万步起的运动步数,让她的鞋跟磨出了两个大窟窿。衣服该换了;一条牛仔褲被穿得起了毛边,纽扣也不知掉哪了,就用绳子充当皮带,系在腰间。明明骑电瓶车回家只要10分钟左右,两个多月时间里,诸海霞一次也沒回去过。这天下班,她先是被附近小区看望了父母,隔着围栏聊了5分钟。晚上7点,诸海霞回到了久违的家。戏称自己“提前体验了孤老生活”的丈夫,为她准备了一桌的菜。可能生活总喜欢开玩笑,晚上9点,一通似曾相识的电话又打到诸海霞手机上:“书记,桃园社区又有核酸异常。”已经风平浪静几十天的小区,怎会有病例冒头?诸海霞赶紧安排人员复核,还心想是不是搞错了。到次日凌晨,结果出来了:确诊阳性。凌晨3点,诸海霞接到通知需要排摸信息;凌晨5点,又要准备核酸筛查了。正在祈盼生活恢复如常,突然又被泼了一盆冷水。诸海霞赶回社区,又开始组织全员大筛,为封控楼栋居民做好解释工作。所幸,志愿者们毫无怨言,居民们积极配合,街道的支援力量也第一时间下沉。转运、封控,一切流程都已经娴熟有序,疫情并未发生反弹与蔓延。6月1日,随着大上海保卫战取得重大阶段性成果,这座城市正常的生产生活秩序正全面恢复。诸海霞的微信上收到了许多留言。居民龚震锋说:“我知道目前疫情还未真正过去,还请书记与同事们多多保重。我们小区老年人和居住的人都多,出问题概率大,所以请你们一定保重,做好防护!”居民钱亚萍说:“心系桃园,守护嘉园,您为小区付出的汗水、泪水、心血,我们都万分感激!”翻看着群里刷屏的声声感谢,以及各片区志愿者的合影,诸海霞不由得回想起4月的一个晚上,她在网上看到一封信,是市区其他居委干部写下的:“2022年的春天似乎来得特别晚,看着窗外的绿意盎然,鸟语花香,感觉春天快来了,但不知道我们是否还能坚持到那一天……”这个几经崩溃、苦苦支撑的艰难春天,诸海霞不敢忘记;而今,申城已经入夏。今天是端午节,诸海霞买了一束菖蒲挂在办公室门口:愿社区里所有人都平安健康,愿一切生活都平稳如常。

低收入居民送来一个大西瓜

召开“睦邻会议”的第二天一早,诸海霞穿上防护服,走进封控楼栋,挨家挨户地敲门,询问他们有没有买菜、配药、充燃气费等需求。冷静下来的居民,对诸海霞多了一份理解;她诚恳的态度,也让彼此的隔阂逐渐消弭。“我们还是应该做核酸,对自己、对邻居、对小区都负责。”误会澄清后,刚开始情绪激动的龚震锋还当起了在线楼组长,协调诸多事宜,也对居委工作有了新的认识。比如,许多通知都是凌晨紧急下发的。“一开始大家还在群里开玩笑说,都是夜猫子呀。聊着聊着,有一位居民突然说:我家就在居委旁边,每天晚上看到那里灯火通明啊,原来他们都是不睡觉的。”疫情重压之下,每个人都有委屈忍耐,有牺牲付出。信息透明与有效沟通,成为大家相互谅解、团结一心的良方。居民们提出,希望信息发布更加通畅。后来,桃园社区每天都有防疫日报,让大家更及时更清晰地了解社区防疫形势和服务信息。居民们提出,希望配药能够更加高效。后来,每天几十单配药信息,医保卡、药物数量、押金、退款,专门负责配药的社工戴亦珏与顾颖全都记得清清楚楚,数千条账目清晰可查。居民们提出,希望物资渠道更加畅通。后来,“我嘉货栈”开进了小区,油盐酱醋、抽纸零食等生活物资,可以直接以超市价格购买。时间进入5月,整个桃园社区比以前更像一个大家庭,而诸海霞,成了名副其实的“大家长”。许多人都默默支持着他们。“我是温州人,嫁到上海后,桃园居委就是我的娘家。现在我的家里人都在一线冲锋陷阵,我能分担一点就很好了。”心疼每天吃盒饭泡面,居

记者手记



去年一次采访中,我认识了诸海霞。她已连续三届任嘉定区人大代表,今年,是她在社区工作的第17年。桃园社区是一个典型的沪上社区样本:房屋老旧,人口密集,老龄化程度高,外来人口多。本轮疫情中,基层社区在遇到了哪些困难?居民们的诉求谁来解决?居委干部承担了哪些压力?怎样让未梢治理更高效?这是本文想要记录的。6月1日起,上海逐渐恢复正常生活,这天诸海霞问我:“外面地铁已经通了吗?公交都恢复了?”我笑她宛如“武陵中人,不知魏晋”;她有些不好意思地说,自己像是一个陀螺,忙得停不下来,无暇顾及“外面的世界”。如今,诸海霞的办公室里还堆着各类防疫物资,弥漫着中药味道。不过,她与同事们已忙碌于新的工作:布设常态化核酸检测点,还有一度暂停的老小区综合改造、加装电梯、邻里中心建设……11人服务管理8000多人的社区,疫情下“人少事多”矛盾急剧凸显。上面千根线,下面一根针。从本轮抗疫实际经验来看,如何上情下达让信息畅通,如何凝聚群策力保社区活力,如何优化流程为基层减负,应当成为后疫情时代有关部门关注的议题。杨洁