



外语蹩脚便连口语带比划 眼罩起雾便扶墙前行……

他们这样守护上海防疫“闭环”

□法治报记者 陈颖婷

内防扩散，外防输入，随着境外“新冠”确诊数的不断增加，上海对外来沪人员实施转送、观察无缝衔接闭环管理。而闭环严丝合缝的背后却有着无数公卫医师、家庭医生、社区工作者的付出。日前，记者在长宁区看到了闭环的运作过程，而这也是上海所有区的缩影。

机场

社区医生“一对一”做好精准防控

一个晚上，究竟会有多少班机？未知。
有多少人员需要转运？未知。
几点要出发？未知。
几点能结束？未知。
值班第一天晚上，长宁区公共卫生医师卫小华从晚上8点开始就在集中观察点、社区居民家、社区卫生中心奔波了一整夜。防护服刚脱下，卫小华想在椅子上靠一会儿喘口气，手机又响了，转送处置完最后一位隔离对象，已是第二天早上8点。

随着境外疫情形式变化，境外人员返沪情况成为防疫工作的关注重点。公共卫生医务人员还与家庭医生工作室的成员共同承担起机场转运流调任务。

每天都有来自各个国家地区的航班、车次抵达，凌晨，中心的工作邮箱会收到当天需要排查流调的名单。清晨6:00，公共卫生科的医师周琳和严玮丽已经坐在电脑前，屏幕上长长的流调名单是所有中心管辖区域中需要排查流调人员的信息，为了方便流调人员的工作，她

们两人将这些地址信息逐一分类，“一条信息对一个家庭工作室”，准确无误地划分至7个家庭医生工作室。再由赵玉华医师进行分类打印、标清国籍，八点准时将流调表格发派至每个家庭医生工作室的流调人员手中，使大家可以迅速投入到当天的防控工作中。

疫情防控人员时常要面临语言不通造成的交流阻碍等困难，这使得流调工作更加马虎不得，稍不注意，就可能会造成信息不对等。为此，公共卫生科的公卫医师与新泾镇社区卫生服务中心7个家庭医生工作室形成“一对一”质控管理模式，及时指导核查管控。一方面是督促流调人员做好自身防护工作，绝对不能麻痹大意，一方面质控人员信息排摸情况，做到流程清楚不遗漏，特别是对于涉外疫情防控和入境人员的健康管理，要更加细致。家庭医生刘姬和张怡平就遇到了一位只能说日语，完全听不懂中文、英文的日本返沪人员，经过翻译软件、图文结合等方式，两人将隔离的注意事项一一进行告知，直到这位日籍人员全都明白完全确认。



医护人员工作繁忙，累了便在办公椅上小憩一会

隔离点

防护眼罩起雾 她扶墙前行

“早上好，我们等会过来测量体温了。”
“您昨晚怎么样？”
“房间里干不干？”
“有没有什么需要我做的？”

在长宁区集中隔离宾馆内，护理医师任林温柔的话语每天响起。

随着国外新冠病毒疫情的不断升级，本市出台了对所有入境来沪人员一律实施为期14天的集中隔离健康观察的措施。于是隔离点就成为了他们回国的第一个“家”。

刘雅静至今还记得，自己踏进长宁区集中隔离观察点的第一天。2月24日那天，刘雅静一走进工作室，就看到里面堆着满满的防护物资，宾馆的空气中都弥漫着消毒水的味道。她先跟着中心第一批进驻的同事学习工作的流程。“由于对宾馆的布局不甚了解，这里的房间不仅分单号和双号，而且有些数字的房间号是没有的。”刘雅静说，为了让自己迅速熟悉工作状态，第一天晚上她在清洁区逛了一遍又一遍，同时还拍下了房间布局图，回房间继续熟悉。她需要绝对遵守污染区、缓冲区、清洁区的三区划分和制定好的工作流程，不容出错。

第三天刘雅静就开始独立完成每天测体温、送饭等工作任务了。为了节约防护物资，隔离点每次只派1名医务人员送饭，为了杜绝出错，她每次都清点3遍，仔细核对入住单，才连同快递包裹一同送上去。有一次，她送饭时还带上了3瓶3

升的矿泉水包裹。

而让她觉得最困难的是护目镜容易起雾，有时视野模糊，抬头只能看见楼道里昏暗的灯光变成了一滩滩的光晕。

任林也有着同样的烦恼，几天前她在护送一名观察隔离结束人员离开时，由于穿防护服、戴防护眼罩已经超过2小时，她的防护眼罩已经起雾。任林看不清宾馆走廊，只能用手扶着墙前行。走在任林身后的被隔离人员看见后非常感动，并拍下了这一幕。“他一直提醒我前面有障碍，让我千万别磕到碰到了。”任林有些不好意思地笑了。

刘雅静说，隔离点的医护人员不仅仅关心被隔离者的身体健康，如何缓解被隔离者的焦灼心情也尤为关键。

前几日，刘雅静在为一对新来的母子测体温、送早饭的时候，她听到老人说的是上海话，她也立即用上海话和她沟通，顿时让她们觉得亲切很多，把房门开得更大了。

在接触的过程中，刘雅静感受到她们对于家人和自身现状的担忧和焦虑，就特别留意这对母子，她经常开导他们：“有什么问题你们可以和我谈，我们会尽量帮您解决的。”老人担心空调的问题，担心空气中是否有病毒存在。她耐心为她解释：“这个宾馆的空调都是独立送风系统，疑似或者确诊的患者都是在医院隔离治疗，这里每天都会开窗通风，空调还是可以开的，但是，千万不要着凉了。”经过经常沟通，她们的情绪稳定了很多。

社区

任务在身 英语再蹩脚也得大胆讲

如果说医护人员是前线冲锋的“战士”，那么社区工作者就是坚守后方的“勇士”。当海外疫情不断恶化之际，社区也成为了最为紧要的工作单元。在转运与居家隔离之间，社区工作者进行着无缝连接。

入夜10点，绿八居民区党支部书记刘观锡，在小区门口等候着乘坐转运车辆、即将从机场抵达的母子三人。虽然他事先求助儿子帮着翻译了英语对话储存在手机里，不过仍旧担心沟通问题。过了不一会儿，转运车辆停了下来，刘书记顺利地将母子一行送达家门口，他事先准备了两个黄色防疫专用垃圾袋套成双层，并在垃圾袋上写“每天17:15分前，请将垃圾放置其中”。连口语带比划，把居家隔离事项交代清楚，和这位外籍女士互加微信后，刘书记才离开小区。

回到家，刘书记惆怅着“倒垃圾这件事，洋居民是否弄明白了？”他又喊来儿子帮忙，在微信里设置了翻译语种，立刻开启了与这位外籍居民之间的聊天模式。

第二天，负责垃圾收取的物业人员小徐前往这户家庭，他欣喜地发现在门口确有所获，随即给小刘书记报信，消除了他的担心。

微信交流涵盖15种语言翻译，面对面交谈求助翻译APP，有了这样的好助手和新经验，刘书记坦言：沟通完全无障碍！

总是笑眯眯的金老师，是中泾居民区的本

地干部，并不精通外语的她，在排摸途经重点国家返沪人员的工作任务下达后，主动请缨、挺身而出。走访前，她总是有备而往，先求助翻译软件，将预计用到的词汇翻译并记录下来，将可能进行的对话在脑海里情景模拟、反复预演。

经过事先电话预约，金老师再和物业人员一起敲开外籍居民的家门，向他们核实人员信息、居住信息等，同时告知其垃圾分类定时定点投放等政策，向其宣传外出须佩戴口罩、做好自我防护。金老师说：我的英语是看美剧自学的，虽然不够流利，但我有任务在身，英语再蹩脚也得大胆讲！

天山怡景苑的外籍居民占总户数的五分之一，在先期排摸中，居民区了解到其中日本籍居民较多。早在2月底，海外疫情扩散的新闻一出，敏锐性较强的社区工作者就制作了日语告知书、日语健康码等在小区内张贴宣传，并会同物业、业委会、社区民警等商量工作预案。

接到镇防疫领导小组的相关指令后，居民区就搬出了“四个一”计划。即一个健康码，登记个人基本信息、航班号、随行人员、返沪日期、交通工具等；一个居家隔离微信群，由物业经理、保安、保洁、社区干部与居家隔离人员组成，落实报体温、倒垃圾、送外卖等需求；一张健康管理表，“一户一档”做好居家隔离人员的健康管理登记；一个标记星，途经重点国家返沪的居民以五角星图标在原有的9色作战图上标记，动态关注一目了然。