

从“管好人”到“服务好”

黄浦“暖心”防疫闭环背后,人性化站位成关键

□法治报记者 夏天

从“网红宠物犬”获准与主人同住隔离酒店,到爱心企业连夜采摘新鲜大白菜驰援闭环居民区,还有“大白”为孤老送上生日蛋糕、同唱生日歌……在黄浦区部分居民区出现本土新冠病例并开启闭环管理后,接二连三的暖心之举却接连触动着居民和公众的内心。从“管好居民”向“服务好居民”转变,既是黄浦对本次疫情防控的站位要求,更是上海疫情防控的缩影。



坐标:隔离酒店

“多亏了社区医生,千方百计给我们配来胰岛素,存在酒店的冰箱里,现在每天都能满足我们的注射需求。”在外滩街道的一家隔离酒店,昭通路居民区罹患糖尿病的黄老伯家属说。

十多天前,黄老伯在家中胰岛素不足的情况下,配合闭环管理要求住进了隔离酒店,但他需求的药品可不好找。在区里派驻酒店的工作队协助下,如今的黄老伯每天都能正常接受治疗。

“在疫情防控中,居民们克服了诸多不便,积极配合、支持我们的工作,我们深表感谢。我们也会尽力服务好居民们。”日前的上海疫情防控新闻发布会上,黄浦区副区长左轶梅说。

这其中,居住在二级及以下旧

里的居民们和部分医护人员,需集体转移至酒店接受闭环管理,成为最特别的一群人。在外滩街道,昭通路居民区(福州路以南区域)居民自1月20日起,就率先住进了酒店,至今已身处闭环10天有余,如今他们过得怎样?

鲜艳诱人的糖醋排骨,碧绿光泽的新鲜蔬菜……日前在一间闭环管理酒店,午餐时分,身着“大白”的工作人员推着满载丰盛食物的配餐车,依次叩响每个房间门。据黄浦区介绍,针对老年人的特殊需求,还定制有面条等软糯食物。在房间门上,贴有色彩鲜明的标签,蓝色代表独居老人,红色代表2人合住,以便“大白”精准服务。

除吃饭问题外,居民们的身心健康也备受重视。据介绍,每个隔

每天两次上门探视,多次电话询问

离宾馆内,黄浦区都派出社区干部和社区医生组成的工作队伍入驻,在集中封闭管理期间,他们对居民进行“包块”服务,对有需求的居民,医护人员每天分上午、下午两次上门,为他们测量体温,询问身体情况;工作人员每日还多次电话询问,了解他们的身体情况与生活需求,及时登记。

在黄老伯居住的隔离酒店内,40%为六十岁以上居民。社区医生肖大夫说,针对酒店老年人较多的现状,他们在闭环管理之初,就为居民们开展了慢性病筛查,同时注重对大家的心理疏导。外滩街道工作人员表示,闭环管理群中,每天还会组织“线上五禽戏”等活动,以丰富居民们的生活。

在转场隔离开始阶段,几条宠

物犬也获准跟随主人,一起搬进酒店,一时成为网络热搜话题。“在疫情防控中,人往往是第一位的,而动物则容易被忽视。”网民们纷纷道出大家为何而感动,并表示黄浦此举折射出上海在精准防疫同时,城市温暖的一面。对此黄浦区主要领导表示:“因为我们这些老旧小区老龄化程度比较高,居民养的猫、狗,成为陪伴他们生活的一部分,所以我们研究以后做了些区分,猫,包括小的狗,原则上同意陪它们的主人一起在外面隔离。对一些大型的狗,就寄放在宠物店里面。如果把这群群众作为管理对象的话,狗、猫可能不一定要管,首先把人管好就可以了。现在我们把群众作为服务对象,站位就不一样了,所以很多人性化的操作就出来了。”



对暂住隔离酒店的居民开展周到的服务



「大白」小心转运高龄老人
均外滩街道供图



社区闭环管理中,连夜开展居民核酸检测



坐标:居民区闭环

“买汰烧”不脱节,还有“大白”来庆生

“这种时候,还能收到新鲜蔬菜,我感到很惊喜,也非常感谢爱心企业对我们送来的关怀!”在南京东路街道,贵西居民区张先生收到了志愿者派送的新鲜山东大白菜,高兴地表示将好好配合闭环管理措施,与家人共同期待解封之日到来。

日前,一辆满载山东大白菜的面包车驶向贵西小区,这是南京东路街道辖区企业蔬洋园生鲜超市向处于闭环管理中的居民们捐赠的物资。“我们前一天晚上采摘后,连夜驱车9个小时,从山东开到上海,希望把最新鲜的蔬菜送给居家隔离家庭。”公司总经理毛玉聪表示,向居民赠送大白菜,一方面因为这个是自己基地种的,产品质量有保障,此前在上海市场销售多年,也深受消费者喜爱;另外大白菜比较容易保存,即使放上一周也没问题。

毛玉聪还说:“我30年前来到上海打拼,一直工作生活在黄浦,企业发展过程中得到了黄浦区委统战部、区商务委的大力支持,这里发生疫情后,我特别希望为打赢疫情防控攻坚战,贡献一份自己微薄

的力量。”

对于辖区企业的善举,南京东路街道表示感谢,同时表示将尽快把物资发放给隔离家庭,坚决守好疫情防控关,持续为大家创造安全稳定的环境。

事实上,除了爱心企业捐赠的新鲜蔬菜,街道居委还联系了居民区周边的八仙宁波路菜场、盒马、叮咚买菜、联华超市等企业,推出了不同价位的小菜“套餐”,甚至还包括二十多种品类的调味品,油盐酱醋、咖喱粉、胡椒粉、腐乳等应有尽有,为贵西小区居民的日常“买汰烧”保驾护航。每位居民都收到了这份特别的菜单,居民们可以选择自行手机下单,不会操作的老人也可以求助志愿者,坐等送货到家。

居民黄老伯就在志愿者的帮助下学会了使用手机下单,并买好了一天的“小菜”——30块钱的“套餐”包括一盒小排,一根白萝卜,六个鸡蛋,一份鸡毛菜,一份面条。这样,黄老伯和老伴两人当天的饮食需求就妥善满足了。

除了一日三餐,贵西居民的生日蛋糕也没有落下。在闭环管理中度过的生日可谓特别,65岁的石先生和68岁孤老余先生,都在1月30日收到了“大白”送来的生日蛋糕。

原来,街道在对居民情况进行复核时,有细心工作人员发现,“特殊情况居民名单”上,有两位居民的身份信息显示1月30日是他们的生日。街道方面当即决定,要为隔离中的他们过一个特殊的生日。

“特殊时期,连家人都没想到要给我过生日……”当石先生打开家门,发现竟然是“大白”专门为自己送生日蛋糕,他感到既意外又温暖。接过蛋糕,石先生连连道谢,打算在中午吃饭的时候跟家人一起分享。

余先生则在“大白”们的生日歌声中,许下的心愿,吹灭蜡烛。他感动地说:“这样的场景从来都只有在电视上看到过,活了那么多年,从来没有过那么隆重的生日,简直就跟做梦一样。”春节将近,工作人员临走时还为余先生的家门贴上了喜庆的福字。



坐标:医护闭环

24小时响应,“天使”也需人守护

“感谢你们热情细致,暖心周到,在冬日里送给我们春天般的温暖!感谢你们的悉心照顾,你们辛苦啦……”这两天,锦江之星某酒店收到一封来自仁济医院西院区被隔离人员的感谢信。

“为了防疫需要,我们仁济医院相关医务人员闭环隔离在这里。每天,我们需要往返医院看护我们的病人。回到酒店,同样有一群‘大白’在贴心地照顾我们。”仁济医院西院区闭环管理期临时党总支支部书记、风湿科支部书记陈盛说。

据介绍,闭环管理中的医护人员,仍处于流动状态。医护人员的24小时倒班制,还决定了后勤保障也必须24小时跟进。与普通隔离工作相比,工作难度也更大。

为了更好地服务好每一位医务人员,酒店主动建微信群,了解医务人员的需求,群内24小时都有人回复,有需求随叫随到。为了让医护人员能吃上热饭,

酒店从每天早上六点多就开始发放早餐。为了保障大家的安全,酒店建立了医务人员返回酒店个人防护流程,设立体温检测点及消毒点,调配保洁人员每天对酒店公共区域进行消毒,分批次对酒店房间消毒。

每天从清晨到深夜,工作人员穿梭在酒店各个楼层,一天下来,“微信运动”步数超万步。这让医护人员深受感动。屠医生说:“他们都穿着防护服,戴着面屏和口罩,看不到他们的样子,但我知道他们是时刻守护我们的卫士,是我们坚强的后盾!”陈盛说:“我们选择涌泉蜜桔和一束冬日暖阳向酒店的工作人员表达我们的谢意。在这个闭环里,流转和传递的是爱和温暖。”

收到感谢信,酒店方面表示:“1月21日以来,我们只是做了应该做的。真的非常荣幸有机会,为冲在抗疫一线的医护人员服务。谢谢你们,守卫健康的人。”