



盐城路社区网格员们协助转运密接居民。

社区守护员

受访者: 市南盐城路社区网格员
转运居民忙到凌晨5点, 协调救护车送老人就医

夜间转运直忙到凌晨

“又来一批需要转运隔离的人员的信息, 里面没有我们社区。孙姐、晶晶姐, 你们今天早点回去休息吧, 我在这里盯着, 万一忙不过来再给你们打电话。”“再等等, 等我忙完这个统计表格, 如果再没有特殊情况, 我就先回去。”11月11日凌晨, 市南区湛山街道盐城路社区的一间办公室里, 陈凯、王晶和孙文清3人仍在电脑前盯着屏幕, 随时准备接受上级传来的各类信息。他们是社区的网格员, 在疫情防控中加入社区疫情防控专班, 负责社区疫情防控全过程信息录入及人员流调转运等工作。简单地说, 社区内密接人员的隔离转运、居家隔离人员的大小事、部分信息的核实和上报等, 都需要他们来完成。

“我们是直接面对社区居民的最基层人员, 负责这些居民和外界的衔接沟通。”王晶说, 接到上级传来的密接人员信息后, 他们要马上打电话落实居民的个人情况, 如是否在家居住、是否有同住人等。如果电话联系不上, 就要立刻穿上防护服, 去居民家里敲门, 绝不能耽误时间, 因为越早防控, 就越能减少风险。

一旦社区出现需要隔离转运的人员, 王晶和同事要在转运车辆到达前, 上门给转运人员送去防护服, 嘱咐注意事项, 然后引导居民走向转运车辆; 对居家健康监测人员, 他们也需要上门安装电子感应器, 宣讲居家健康监测的注意事项, 还要通知核酸采样小组上门做核酸采样等联

系、沟通工作。“最主要的是, 我们还要负责居家健康监测人员的各类特殊情况, 比如生病了怎么办, 需要特殊物品怎么办, 遇上其他特殊情况怎么办等。”王晶说, 他们这几天要随时帮居民解答各种问题、做好各类服务等, 电话几乎一刻不停地响。

“昨天晚上我们就转运了4名居民, 一直忙到凌晨5点钟。”陈凯说, 办公室的灯光整晚都亮着, 一直到太阳出来, 居民们纷纷走出家门去做核酸采样时, 他们才有短暂的休息时间。

“居民的事都是大事”

11月10日深夜, 记者在盐城路社区的办公室里看到, 三个人盯着电脑屏幕和手机, 几乎没有闲下来的一刻。电脑上疫情防控指挥部发来的信息, 大多是刚完成流调的人员情况, 需要马上查看和反馈是否有他们社区的居民; 不时响起的手机是社区居家健康监测居民打来的电话, 询问各种政策, 以及遇到的各种需要帮忙的事。

“有一户居民住在华润悦府, 需要居家健康监测, 得上门去送达告知书, 并且安装电子感应器。”陈凯收到了信息, 马上联系这户居民。在陈凯确认居民及同住人的信息时, 王晶已经穿上隔离衣, 做好防护, 带上设备准备出发了。记者跟随她从社区一路小跑, 来到居民所在的小区, 首先告知物业, 然后上门顺利完成工作。

回办公室的路上, 记者问王晶, 这几天, 她一个人经常深夜走在空无一人的街头, 害怕吗?“我对服务的社区网格非常熟悉, 再想到疫情防控的紧迫性, 早就

忘记了害怕。”王晶说, 自己得尽快赶回办公室, 说不定有其他工作来了。

说话间, 王晶的手机响了, 是一位正居家健康监测的居民打来的, 说家里老人感觉身体不舒服, 想去医院做检查。王晶一刻不肯耽误, 就在路边停下, 帮忙上报信息, 开始协调救护车转运。“对我们来说, 居民的事都是大事, 不容忽视。在这个特殊时期, 更应该全力帮助他们。”王晶说。

“其实我们就是居民和政府之间的‘润滑剂’, 很多间隙需要我们来填充, 这样整个工作流程才能顺畅起来。”王晶给记者讲述了前天晚上发生的一件事: 社区有一位带着4岁孩子的妈妈因为是密接, 要马上转运隔离, 但是孩子的爸爸在即墨工作, 需要2个小时才能赶回来陪孩子。不能让4岁的孩子单独在家, 王晶和同事就担负起了“妈妈”的角色。“好在那户居民家在一楼, 同事就在窗外捧着故事书, 给窗内的孩子讲故事。孩子妈妈看到这一幕, 放心地跟着转运车走了。”王晶说, 1个多小时后, 孩子的爸爸提前赶了回来, 他们这才放心地撤离现场。

孩子的留言让她落泪

因为怀揣着对社区工作的一份热爱, 2020年11月, 王晶成为市南区湛山街道盐城路社区的一名网格员。瘦瘦小小的她, 让人丝毫联想不到这个女孩会如此刚毅且坚强。面对突发疫情, 她的工作重心从常态化精准防控重点地区来青人员信息统计, 迅速转换到盐城路社区疫情防控专班, 连同社区几位同事轮班倒、连轴转, 共同筑

起社区疫情防控屏障。

“别看王晶这么年轻, 她对防疫政策、各项数据‘一口清’。社区防疫专班有了她, 让大家心里十分踏实, 工作思路也明晰了。”盐城路社区居委会主任赵玮说, 王晶是“无所不能”的“多面手”。特别是这次疫情的前几日, 社区人手紧张, 社区本就庞大的人员基数和不确定的人员流动性, 为疫情防控工作增加难度, 她就24小时在待命和战斗状态间来回切换, 一旦上级有最新防疫信息发布, 王晶都会在第一时间进行反馈, 进而联动社区其他同事结合防疫政策进行动态调整、有序处理。

记者了解到, 王晶是一位军嫂, 也是两个孩子的妈妈。“孩子有父母在家照顾, 我很放心。就是有时候担心孩子们想我。”王晶说, 从疫情发生以来, 她几乎天天凌晨两三点回家, 孩子早就睡了; 早晨7点多出门时, 孩子还没醒。她每天回家做完消杀后, 挨个亲一亲孩子的脸颊, 是最幸福的时刻。有一天凌晨回家, 看见床上放着孩子画的一张画, 上面歪歪扭扭写着“妈妈, 辛苦了”, 她忍不住掉泪了。

“虽然开始的时候有部分居民嫌麻烦、不理解, 但经过多次宣传沟通, 支持理解我们的居民越来越多, 开展疫情防控工作也由‘棘手’变得更加‘顺心’。这让我更加坚定了打赢这场战‘疫’的决心和信心。”王晶笑着说, 这几天密接信息越来越少, 他们的工作重心也转到了“回家行动”上, 每天都要接回一些解除集中隔离的居民, 落实他们回来后的居家健康监测。这也意味着, 疫情已经进入尾声, 很快大家就能回到原本的生活轨道上。