

“流调员”最忙时 每天打300多个电话

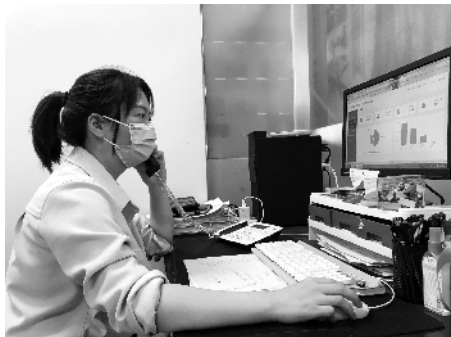
在疫情防控的大后方 还有一群人默默奋战在聚光灯外



他们不是白衣执甲的医护,不是逆行出征的先锋,但在新冠肺炎疫情防控中,他们坚守在每一个关键环节,最多一天要打300个电话的流调员,半夜可能会接到任务安排全员核酸检测的点位;学校体育老师,还“兼职”成为“安全员”,为校园做消杀;重点人员转运车司机,一旦有空,还在门口做一个“扫码的”。他们可能不是大白,甚至没有身穿“红马甲”,没有豪言壮语,默默地工作在“聚光灯”之外,不放过蛛丝马迹,这是一群防疫后方的“隐形战士”。



隐 形 战 士



△孙珣正在做流调工作



△李蕾蕾展示车内消杀物品和防护装备



△陈本树为学生测体温

300个电话打完耳边嗡嗡响

“喂,您好!您最近一次核酸是什么时候做的,现在住哪个小区,健康码是什么颜色?”“您在合肥有常住地吗,您的名字是某某吗?”4月26日下午,在合肥市蜀山区西园街道社会事务部办公室,工作人员都拿着电话,一遍遍地重复,一次次地沟通。

“这几天略好一点,前段时间,那真不敢回想。”社会事务部副主任孙珣介绍,本轮疫情发生后,社会事务部办公室成了流调专班办公室的“主战场”,12名工作人员也成了“流调员”的主力。

流调工作有两大类,一类是密接与次密接人员,一类是境外、外省、外市返肥人员以及阳性病例同小区邻居,或者健康码地址关联人员,前者是疾控人员负责,而后者,则是落实到街道,这部分的流调量更是庞大,忙不过来的时候,会下发一部分到社区。“任务下发下来,需要立即逐条筛查,重点核实现任所处位置,一个个地打电话。”

孙珣介绍,流调工作的原则就是迅速、高效、准确,这样才能有效地堵住病毒传播,“是与时间赛跑,日夜‘追踪’病毒的急事。”所以在任何时候,只要来了任务,必须立即行动,要做到“一触即发”。“有时凌晨1点来了一批流调信息,要求3点前反馈,那也必须立即起来打电话。”

一旦一个小区出现阳性病例,那同一小区所有人员都得流调覆盖到。自3月上旬至今,街道的流调人员没有了休息日,“最多的时候,平均每人一天要打300多个电话。”孙珣说,一天下来,耳边一直在嗡嗡响,头也是晕的。

也被人在电话里骂“神经病”

每次出现核酸阳性人员时,牵涉人员较多,为了尽快地核实所有相关人员,流调工作完全是打散合作的,蜀山区的流调人员可能会接到包河区或者经开区的相关人员流调,有时可能是其他市的。

很多人接到电话,第一反应是戒备,这时候沟通就非常重要。“一方面要缩短时间,快速适应,快速回应,快速整理,快速筛选有效信息。”孙珣介绍,另一方面,要平和、耐心、细致,争取流调对象的信任与配合。

大多流调对象都比较配合,会由衷地说一

句“你们辛苦了”,但也有超过10%的流调对象不配合,甚至会骂一句“和你有什么关系?神经病”。孙珣告诉记者,有时一条信息可能最多需要核五六次。

26日,一位上海返肥人员在接到流调电话时,不回复准确信息,后来拒接电话,在110连线的情况下,也不愿说其时所处位置。“实在没办法,可能要求助警方了。”

夜里11点下班算是比较早

在疫情防控的大后方,很多人身兼数职。除了流调外,孙珣和同事们还要统筹安排核酸检测。4月21日凌晨2时许,合肥市通知蜀山区、经开区等区进行区域性全员核酸检测,西园街道工作人员接到信息后,立即起床返回岗位,那个凌晨,他们统筹安排了70多个点位的位置,调运物资,并打印了5900多个核酸检测条形码,分发到各社区,送到了点位。

每一轮的区域性全员核酸检测,孙珣和同事们都要统筹做好一切保障工作,“任务随时可能来,随时做好准备。”据其介绍,流调工作尽量不过夜,统筹工作也必须及时,经常是凌晨下班,“最近好一点了,大概11点左右能下班。”

每天盯着各种表格,并填写各种表格,孙珣和同事们,每个人桌上都配了一瓶滴眼液。“有时太忙,也会烦躁,但没人说太辛苦了不干了。”在办公室,除了吃饭、上厕所,他们每天几乎要坐十五六个小时,“有点空闲,就互相调侃几句,放松一下。”

24小时待命的转运驾驶员

4月25日下午,因为疫情防控的需要,合肥市南岗镇卫生院的转运车驾驶员李蕾蕾正在酒店接受隔离,看到转运调度群里的一些任务信息,他很着急:“看他们那么忙,我有点急,帮不上。”他说等到结束隔离,立即回到岗位。

2021年7月,李蕾蕾来到蜀山区南岗卫生院,成为一名转运驾驶员、聚光灯外的“摆渡人”。“24小时待命,一旦接到任务,立即出发。”作为转运车的司机,任务一来,李蕾蕾迅速清点防疫物资,给车里进行消杀,穿戴好防护装备,出发执行转运任务。

密接等重点人员转运是一项艰巨而危险的防疫任务,需要采用“专人专车专线”的方式,确保“点对点”无缝对接,“每天都要关注

相关信息,电话也一直保持畅通。”李蕾蕾说,他需要随叫随到,有时候会忙到第二天凌晨。

“转运过程中,不仅考验驾驶员的驾驶技能,更考验驾驶员各环节的处理能力。”为了尽可能争取时间,李蕾蕾需要对周边路线非常熟悉,遇到有顾虑的居民,他会简单聊上几句让其放松,“让他放宽心,告诉他这是对本人和他人负责的正常程序。”

经常运送重点人员,李蕾蕾开始也有点紧张,“不过任务来了,没时间想那么多,赶紧工作,在最快的时间内将人送到,才是最安全的。”转运时,与现场工作人员对接人员信息、引导人员上车、清点人数,全程无停留将人员转运至集中隔离点。交接好后,李蕾蕾需要对车辆进行全面消杀、通风、车辆检查,回来后再进行消杀,并待命进行下一次转运任务,如此反复。

不值班的时候,他在卫生院门口引导群众居民扫码、预检登记、核酸检测登记,在体检中心为居民办理健康证业务等。“院里的每个人都很忙,现在正是需要人手的时候,我们能做到的事情也应该帮忙。”

“闲不下来”的安全员 守护900名孩子

36.3℃、36.6℃、36.5℃,每天早晨7点,在合肥市蜀山区新城小学的学校大门口,陈本树手拿额温枪准时等候在那里,为学生测量体温。8点20分,等同学们全部进入校园,他又开始对当天的晨检情况进行统计、上报,并做好因病缺课学生的追踪工作。

陈本树其实是学校的体育健康课的老师,自2020年以来,“安全员”陈本树已在校园防疫战线上奋战了700多个日夜,上学时间为孩子测量体温。中午休息时间,他穿上“大白”服,身背喷雾器,穿梭于学校各个角落进行消杀工作,再将消毒液仔细装入每个班级的消毒喷壶里,供老师们下午使用。

几年来,他的消杀到了校园的每一个角落,和同事们一次又一次演练了校园疫情应急处置流程。学校有900余名学生和65名教职工,“这么多孩子和老师,安全工作非常重要。”两年来,多少升消毒液兑多少升的水,哪些地方需要重点消杀,陈本树已了然于胸。

朱静 陈莹莹 高桂莲 刘亚萍
安徽商报融媒体记者 汪漪 / 文

安徽商报

07

五一国际劳动节特别策划

2022年4月28日 星期五 / 组稿 潘艳刚 / 责编 陈卫华 / 版式 谢绍妹 / 校对 解明傲