

让党旗在
抗疫一线
高高飘扬

居民们满屏说感谢

志愿者做好小区服务的“三步曲”“五要到”是啥？

● 记者 柴斌

日前，斜土街道 59 位市级机关干部与街道 17 个居民区结对编组，积极协助斜土街道党工委推进落实各项防疫工作。

来自市总工经审办副主任陆娟、上戏专职纪检干部王晔斐和市住宅中心修缮管理科专员刘明炎向斜土街道肇清居委报到，参与社区一线防疫工作。在日常工作中，他们协助居委物资发放，给居民提供蔬菜、调味品和水果；在物业经理带领下，定期上门慰问小区的独居、孤老和残疾老人，了解其所需，及时解决和反映他们切身的难题。此外，三人还组成了肇清居民区“配药小分队”，主动承担起小区居民日常配药任务，为居民提供必要的医疗帮助。

上门医疗服务解民忧

4 月 20 日，王晔斐、陆娟两位志愿者在上门看望小区孤老和高龄老人过程中，有一户老人向他们反映，其八十多岁的老爱人已瘫痪 16 年，需定期更换导尿管，以前都是街道医院上门服务，现在疫情不能上门服务，多方求助都无法解决。得知此事的王晔斐、陆娟也很焦急，与物业刘经理商量后，决定先向街道志愿者小组领队金为民反映此事。“本身这对老夫妻已经八九十岁了，是我们日常关注的重点对象。我想过自己开私家车送老人去医院，但是老人的身体状况不允许转运。我们立即向街道领导汇报了这件事情。”采访

中，陆娟告诉记者。

得知情况后，斜土街道相关领导对此高度重视，当天晚上就协调联系居委和街道服务办医疗组。随后，在居委杜书记和居民于老师努力沟通下，社区医院医生及时上门为老人更换了导尿管。“老人的特殊医疗需求是耽误不得的，我们还询问了下次更换导尿管的时间，以便提前做好准备，未雨绸缪。”

代配药服务出经验

代居民配药、解决居民用药困难是志愿者的职责之一。当从居委得知小区里的居民急需日常药品以及隔壁小区因封楼，需要志愿者代配药时，王晔斐、陆娟

两位同志毫不犹豫地负责起两个小区居民的配药任务。4 月 21 日，两人前后花了七个小时完成配药工作，看到微信群里居民们满屏的感谢时，内心由衷的开心。

为避免配药过程忙乱出错及帮助其他志愿者能顺利配药，两位志愿者事后对配药过程进行总结，完成《志愿者配药“八步法”》，在干部工作群里共享。

小区服务“三步曲”“五要到”

志愿者做好小区服务“三步曲”：一是以楼道为对象目标，志愿者二人一组，再根据楼层多少配置组数；二是在核酸检测做到以户为最小单位分别进行。一人传呼，一人引导，配合得当，把检测风险控制最低范围；三是做好物流进入小区先进行规范消毒，放置门口一段时间再搬运。

同时，做到“五要到”，即“耳到、眼到、手到、脚到、心到”。“耳到”即用心倾听小区群众的呼声及建议；“眼到”即看到小区里有什么事及时上前；“手到”即核酸检测时需要帮助即刻递到；“脚到”即小区有物资搬运需要人手即刻跑步上前；“心到”即志愿者全心全意为小区居民服务。

“和老百姓打交道要带着耐心，用柔性的工作方法和他们相处，所有的政策和信息都要做好‘最后一公里’甚至‘最后一百米’的传达。我想这就是做防疫志愿者的意义。”陆娟表示。

铸就“心灵铠甲”，听见“树洞”里的心声

方舱里的心灵捕手

● 记者 王旭

进入方舱医院的患者多少会有不安和焦躁。同时，抗疫一线护士被感染的风险极高，精神处于高度紧张的状态。为了解决医护团队和舱内病人面临的心理问题，龙华中路方舱医院组建了一支 10 人心理小组，并上线了“广西援沪医疗队心理服务平台”。

来自广西精神卫生中心的国家二级心理咨询师肖吉芳是心理小组的负责人，曾参加过援鄂、援边疫情防控，还曾在多起突发事件现场进行心理危机干预工作，经验十分丰富。

在“广西援沪医疗队心理服务平台”上，队员们可以根据实际需要选择心理健康自评、心理训练及线上心理咨询等服务。心理治疗师通过反馈结果开展针对

性的一对一心理辅导。肖吉芳还组织医护进行团体工作经验分享会，在相互支持和分享中互相学习，缓解工作压力。为队员铸就“心灵铠甲”，让他们以充沛的精力和顽强的斗志投入战斗中。

“广西援沪医疗队心理服务平台”也对舱内 1000 多名患者开放。患者可以通过扫描二维码进入平台，进行心理自测、放松训练和线上一对一的视频、语音咨询。通过线上和线下的方式，从心理、行为等多方位出发，针对性地提供多种心理服务，向患者传授睡眠和情绪调节的技巧，守护好每个“舱友”的心理健康。

在方舱内，心理小组还成为了“心灵捕手”，做病人的“贴心人”。心理小组成员施洁在查房中发现，姑娘小姝闷闷不乐、

精神不佳。施洁主动询问，了解具体情况。在施洁的鼓励和帮助下，小姝开始积极参与志愿者工作，在帮助别人中获得成就感，同时也感受到了集体的温暖。出院那天，小姝恋恋不舍地与医疗队“大白”们合影，一度流下眼泪。

此外，龙华中路方舱的各个病区都布置了一面独特而暖心的“心愿墙”，上面写满了医护人员和患者的心愿和祝福。“这面墙其实是给大家提供一个表达情绪、希望和憧憬的方式，大家互相打打气、鼓鼓劲、加加油。”肖吉芳说，这样的方式深受患者的喜欢，纷纷写上自己的心愿和祝福贴在墙上。

在心愿墙的旁边放置了“心情树洞箱”。肖吉芳说：“通过写信或画画投入这个‘心情树洞箱’，这也是一个缓解情绪的途径，如果需要我的疏导可以留下床号或联系方式。”

方舱内有不少儿童，儿童活动区的设置得到了妈妈们的支持。看着小精灵们开心的样子，大家心里都充满了胜利的希望。

他们在抗疫前线接力

● 记者 曹香玉

侯玉虹是华泾镇盛华景苑居民区党总支书记。在退休前值班的最后一天，迎来了自己 55 岁生日。同一天，在华建居委工作的社工孙麒也迎来了自己 37 岁生日。

三月中旬，侯玉虹所居住的小区封控，虽然无法赶到社区，但她的手机几乎成了 24 小时热线，不仅依旧要安排好社区工作，在自己的小区做志愿者，还每天不断有居民通过电话或者微信求助，她能解决的就先解决，解决不了就和团队群策群力，给居民一个满意的结果。在小区解封后的第一时间，侯玉虹回到了盛华景苑。“我一定要和同事们并肩作战！”

四月中旬，孙麒从隔离酒店支援回来后，刚结束了隔离就赶到华发居委报到。早上喊楼叫居民下楼做核酸、扫码登记、排查转运名单、搬运物资、接听居民电话……每天的工作安排得满满当当，不知不觉自己的生日到了。

在这场疫情攻坚战中，居民们熟悉的居委书记离岗退居二线，但还会有更多的社工新兵冲在一线，他们将良好的服务精神继续传承下去，做好居民的“贴心人”。

手握刻刀定格记忆

田林居民将“逆行时刻”刻进了印章里

● 记者 姚丽敏

志愿者、居委干部、测核酸、请亮码……近日，徐汇区田林爱建园居民区的抗疫日报上，刊登了一组沪上篆刻名人彭大磬先生以“抗疫”为主题创作的篆刻作品，惟妙惟肖的画面让社区居民眼前一亮，赢得了不少点赞。

据了解，彭大磬先生是上海市书法家协会会员、上海市收藏鉴赏家协会会员，曾在上海图书馆举行过 3 次个展，其作品风格质朴浑厚、神韵飞动、惟妙惟肖。特别是他去年在上海图书馆举办建党百年“英雄烈士肖像印”个展，受到了市文联的重视，

彭大磬先生还将 240 方烈士肖像印全部捐赠给中共一大纪念馆，永久收藏。

此次，彭大磬先生以“社区抗疫瞬间”为主题，共篆刻了全套 8 枚印章，定格下社区抗疫的一个个难忘瞬间，希望用这种方式传递抗疫必胜的信念。“在小区封控管理的日子里，我看到居委干部、社工、医务人员日夜奔忙，体会到他们的辛苦和不易，所以我想用自己的一技之长，表达对抗疫工作的支持和对所有一线工作人员的敬意，更想在这个特殊时期给大家鼓劲加油！希望我们齐心协力，共同战胜疫情！”



呵护长者



清零时刻



测核酸



志愿者