

# “五必联三主联”关心关爱重点人群

## 华阳街道精细化服务居家隔离居民经验“出圈”

2月23日晚,在四川天府新区华阳街道凯华丽景小区居家隔离的潘先生给华阳街道疫情防控指挥部“线上服务一号台”发去微信:“我家猫咪2月8日做了手术,医生说明天需要拆线,能不能帮忙处理一下?”工作人员收到消息后回复道:“我们将帮您联系宠物医生,请您放心。”

### 服务及时 “一号台”24小时在线

2月24日一大早,“一号台”工作人员就当天需要处理的居民服务进行沟通。“你先联系猫咪主人,看他何时有空,我们去找到宠物医生,让猫主人与医生先在线上沟通,再根据医生的意见来确定下一步怎么办。”“一号台”负责人谢斯亮安排好工作后,大家接电话、回信息,投入各自的服务工作中。

随后,“一号台”线上线下服务联络员祝浩洋开车前往附近的宠物医院,帮潘先生联络了宠物医生,并以视频问诊的方式,让宠物医生与潘先生进行线上沟通。

“医生,我之前的宠物医生说猫咪到拆线日期了,你看能不能来帮我给它拆线?”宠物医生何先生通过视



“线上服务一号台”人员交流工作情况。

频仔细查看了猫的情况后说:“猫咪耳朵上的线在疫情结束后拆对它的健康也没有影响,如果你等不了,我们把药品给你送来,在线上指导你拆线。”出于凯华丽景小区的封闭管理和宠物医院的规定,何医生无法前往潘先生家为猫咪拆线,最终,潘先生表示先用何医生开的药给猫进行伤口护理,等疫情结束再来拆线。

视频问诊后,祝浩洋将药品送到凯华丽景小区门口,再由身穿防护服的小区工作人员将药品送到了潘先生家。当“一号台”工作人员打电话回访潘先生是否收到药品时,他高兴地说道:“谢谢你们,只要

我家猫咪健康不会受到影响,我就放心了。你们的服务不仅照顾到我们,连我们的宠物也兼顾到,真的很贴心。”

### 主动作为 建立“五必联三主联”机制

据了解,2月下旬,成都新一轮疫情突发以来,华阳街道首先建立了疫情防控指挥部,并成立了“线上服务一号台”,以“第一时间建立联系、第一时间掌握需求、第一时间响应处置”为目标,线上线下双向联动服务被隔离的各个小区居民,确保大

问题不耽搁、小问题不过夜。

华阳街道“线上服务一号台”有专班线上服务工作人员15人,分别负责4个封闭管理小区。为此,建立了42个微信群,24小时收集居民需求,并根据实际情况按照轻重缓急进行分类,及时与社区、医疗组、物资配送等137名工作人员联络解决问题。截至24日晚10点已累计收集需求760条、上门服务14277次,物资配送36092份,解决实际问题183个。

防控疫情期间,华阳街道不仅建立了线上线下联动服务的“一号台”,还针对重点人群提供关心关爱服务,第一时间梳理了“五必联三主联”工作机制,“五必联”要求华阳对应的工作人员必须每天定时联系高龄独居人员,必须每天重点联系身患重大疾病的患者人员,必须每天跟踪联系因突发疾病需要就医的人员,必须每天联系身患残疾、行动不便的人员,必须每天联系不会使用智能手机的人员。“三主联”要求主动联系疏导思想波动大的人员,主动联系解决群众反映集中的问题,主动联系帮助有孕妇、婴幼儿的家庭,及时为他们送去贴心温暖的服务,让隔离在小区的居民们能感受到华阳街道无微不至的关爱。

华西社区传媒记者 刘福燕 摄影报道

## 关键时刻挺身而出 众志成城共抗疫情

近日,面对突如其来的成都新一轮疫情,四川天府新区华阳街道和所辖社区及时采取防控措施。关键时刻,许多华阳人挺身而出,在平凡的战疫岗位上奉献着自己的一份力量。

### 12小时轮班值守 他们是最可爱的“大白”

22日早上9时,记者在华阳街道凯华丽景小区门口看到,工作了近12小时的小区隔离服务人员从专用通道走到防护用品脱换区,脱下严实的防护服,消毒后走出小区,准备回家休息。

阙志高是其中一名工作人员,他戴着口罩,眼圈发黑,看得出他很疲惫。他说:“我们轮班刚开始是8小时,现在调整为12小时一班,每个班有18人在凯华丽景小区服务,在小区里面全程穿着防护服,不仅要把居民需要的物资从小区门口的物资暂存点挨家挨户送到家,还要劝阻想要出门的居民,让他们在家里安心隔离,支持抗疫工作。”

据华阳街道综合执法队负责人彭雄介绍,华阳街道综合执法队队员加上志愿者共380人都投入了本次疫情防控工作,24小时值守在封控小区门口,彭雄说:“我们综合执法队大部分是男士,平时全力维护



小区物业人员将居民的物品送到家。

华阳街道秩序,现在投入抗疫工作,守护大家的安全,我们一直是一支能打硬仗的队伍。”

### 主动为好友送菜 华阳热心阿姨“上线”

22日10时,在华阳街道凯华丽景小区外的生活物资配送点来了一位热心阿姨,她叫白代琼,家住凯华丽景小区附近,她的好姐妹住在凯华丽景小区内。得知华阳出现的疫情后,她主动给住在封控小区隔离的好姐妹发去消息:“姐

姐,你需要我帮你买菜吗?需要就发到微信上,我去买了给你送到小区来。”随后一大早,白代琼就到菜市场买了猪肉、辣椒、莴笋等8种食材,提到小区门口,请街道工作人员帮忙送进小区。

“我给好几个朋友都发了消息,我平时就是志愿者,现在能帮大家做点事,哪怕是买买菜,跟他们聊聊天,让他们的生活受到疫情的影响小一些、心情好一点也好。”白代琼这样说道。从她质朴的话语和积极的行动中,可以看到许多华阳人在疫情面前众志成城、团结一心的良好心态。

### 全力配合疫情管控 小区物业人员全体上阵

“20日,我们物业5个部门的所有人员就来到了小区,因为我们对小区情况最熟悉,要第一时间配合政府对接居民。当天,我们连夜配合进行核酸检测工作,那晚上大家都没来得及休息。”凯华丽景小区物业经理杨思钊介绍说。21日,把小区管控各点位人员安排好,杨思钊又积极对接社区、爱心关爱小组、物业公司、华阳街道办等部门,针对性地提供配合服务。本轮疫情发生以来,凯华丽景小区物业工作人员每天晚上协助开展入户核酸检测直到凌晨。此外,各部门协调配合,特别是帮助挨家挨户收集居民家的垃圾,工作量因此猛增。

记者了解到,凯华丽景小区有3000多居民,每一轮入户核酸检测采样要用5小时左右,从20日到22日,小区进行了第三轮全员核酸检测。“在小区里,居民的生活还是能得到比较好的保障,我们物业人员严格按照相关部门的要求,落实防疫措施。有街道、社区人员和各界志愿者的支持,小区保障工作更加高效有序,我们也比较放心。”杨思钊这样表示。

华西社区传媒记者 刘福燕 摄影报道