

捐赠5万只口罩 外国居民为战“疫”助力



真理子(左)与荣华居民区党总支书记盛弘讨论翻译校对事宜

“上海是我们的第二个家，我们希望尽一点微薄之力。”众多外籍人士通过外籍人士中心(TEC)表示。日前，虹桥街道的一线防疫人员接受一批“漂洋过海”而来的爱心捐赠，正是这眼下很是“吃紧”的口罩。

病毒不分国籍，疫情没有种族。自新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，长期居住在此的外国友人和虹桥街道守望相助，共同“战疫”。

外国友人送来了5万只口罩

在这个防疫的特殊时期，口罩一定是最紧俏的物资之一。日前，虹桥街道的一线防疫人员收到一批特别的捐赠——“漂洋过海”而来的医用口罩，这些口罩来自外籍人士中心(TEC)。

平日里，外籍人士中心在古北市民中心虹桥海外人才荟为生活在上海的外籍人士提供服务。疫情当前，他们积极从海外筹措

防护物资，于近日向长宁区卫健委和虹桥街道共捐赠了5万只一次性医用口罩。其中，虹桥街道将口罩分送到辖区18个居民区(含三个干事站)和街道10个一线对外服务窗口。

外籍人士中心主席 Linda Painan 女士表示：“爱心无止，公益无尽，同舟沪家。希望这批风雨兼程运至上海的医疗级外科口罩，能为前线的医护人员，和我们站在一线工作的社区工作者多尽一份保护的力量！”这也是众多外籍人士的心声。他们来自不同的国家，说着不一样的语言，但都对战胜疫情有着必胜的信心。

外国志愿者成防疫活跃力量

荣华居民区是一个不折不扣的国际化社区，2.02平方公里辖区面积内居住着来自50多个国家和地区的居民，实有人口逾3.2万人，其中超过一半是外籍人士。



虹桥街道分派捐赠物资

疫情面前，涉外居民区各项工作遵循“不分国籍、不分户籍”的原则，拥有外国人来华居留许可的常住居民都可根据规定预约购买口罩。居委会还将口罩预约登记通知翻译成多种语言，发给所有小区物业。为了确保通知的准确性，不少外籍志愿者主动提供翻译、校对服务，在这里居住近20年的日本太太菅沼真理子就是其中之一。

前段时间，因为母亲生病，真理子回日本待了一段时间，期间她得知了中国的疫情，于是从日本回来的时候，真理子带了很多当地常用的消毒药品，免费送给社区。为了方便工作人员使用，她还贴心地自制了中文版使用说明。

2001年就随丈夫来到上海的真理子曾经历过SARS，在她看来，现在和“非典”时期最大的区别是信息获取渠道更多样，但是各种关于疫情的信息如潮水一般涌来，如何甄别也时常让真理子犯难。为了帮助外籍人士更好地了解疫情的权威信息，荣华居民区在公众号、工作平台发布了多语种信息。看到这些信息后，真理子也会将它们转发给她一样在上海工作、生活的日本人。

虹桥街道多措并举 全面落实老年人疫情防控

当前，新型冠状病毒感染的肺炎疫情形势依然严峻，在社区中，有这样一个群体，他们年纪较大、身体较弱，且由于各种原因更加需要关注……为此，虹桥街道多措并举，切实做好疫情防控期间独居、刚需、失智等社区重点老年群体关爱。街道建立“1+1+1”独居老人关爱工作机制，要求各居民区每周两次关心孤老、独居老人生活及健康情况，通过“1”次居委会关心，协助解决生活困难，“1”次老年协会志愿者、楼组长、邻居、时间银行会员等多元力量关心，倡导邻里守望相助，同时各居委会每周上报“1”次关爱工作情况，异常情况随时上报，从而全面掌握独居老人居家情况。

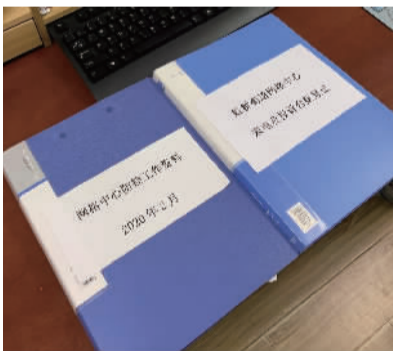
为了解决孤老、高龄独居等特殊老年群体的刚性服务需求，街道联合“熙香”为这些“刚需老人”提供送餐服务，让他们吃上安心餐、放心餐、暖心餐。“熙香”的送餐员们每天必须经过多次严格的体温检测，同时口罩、帽子、面罩等防护措施一应俱全。在住宅小区实施封闭管理后，经街道协调各小区为老年送餐服务开辟了“绿色通道”，方便送餐员及时将餐品送达老人家中。当得知服务对象为孤老等特殊对象时，“熙香”还主动将原价15元的老年餐优惠至12元，在特殊时期以这样特别的方式守护老人、共克时艰。

“虹桥记忆家”认知障碍家庭支持中心此前一直为社区内132户认知障碍家庭提供服务，疫情发生后中心实体服务暂停，考虑到失智老人持续性服务需求，中心创新推出了“线上·记忆家”，通过DIY居家认知训练活动、打卡做操、线上健脑、分享唤醒、助眠音乐……丰富多彩的“在线知乐课堂”活动为认知障碍老人打开了新世界。中心同时推出“在线认知障碍家庭顾问”服务，老人和家属可以通过尽小美(家庭支持小秘书)微信公众号、“就爱你”服务热线4000-580-921(4000-我帮您-就爱你)、记忆家工作人员三种途径获取提供筛查、政策、就医等咨询服务，让“线上·记忆家”带给老人不变的爱与陪伴。

依托街道老年协会、养老服务时间银行虹桥分行平台，号召社区广大志愿者力所能及、有选择地参与志愿服务。加强老年人疫情防控知识宣传，通过街道老年协会、“老伙伴计划”核心志愿者等微信工作群，及时发布疫情发展、防控知识、生活贴士等官方信息，再由各分会长转发至分会群及志愿者工作群宣传到结对老人，积极倡导不传谣、不信谣，切实提升老年人对疫情的知晓率 and 自我防范意识，同时做好独居老人居家安全提示，特别是家庭用电用气及取暖设备使用安全，筑牢安全底线，防患于未然。

样样要精通 事事有回音 件件有着落

——虹桥街道“全天24小时总客服”战“疫”记



“发现身边有湖北回来的亲戚朋友，我该怎么办？”“口罩预约购买怎么操作？我家附近的预约点在哪里？”“企业复工的政策是什么样的？”……走进虹桥街道城市网格化综合管理中心，电话铃声、对话声此起彼伏。

中心11名工作人员在2名中共党员的带领下，每天轮流排班，调配最充足的力量在这里不分日夜地忙碌着，几乎是一个电话刚挂断，另一电话铃又响起，甚至没有空隙喝一口水。

随着市政府启动公共卫生重大突发事件一级响应，居民群众的关注点集中到疫情的发展和防控工作。针对近期收到大量和防疫相关的咨询与投诉，街道网格中心创新工作方法，强化业务能力，完善工作流程，为社区一线的战“疫”主战场做好“全天24小时总客服”。

全员培训 样样要精通

虹桥街道流动人口多、企业楼宇多、人口

结构复杂，街道网格中心第一时间与街道各防控工作组对接，收集整理所有防控工作相关方案、政策、法规和做法，从1月24日起对所有中心工作人员开展了3次集体培训，并及时通过微信群开展专题培训，研读学习《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》，确保每一位工作人员掌握各项工作政策和科学防护知识，做到“样样精通”。

中心党员同志率先垂范，制订咨询投诉的答复规范和口径，明确工作纪律，“我们工作到位了，就是给一线奋战的同志减压、增能！”

一口受理 事事有回音

及时回复居民的询问和诉求，是这个“总客服”最关键的职责所在。防疫特殊时期，虹桥街道网格中心打破了原有的工作流程，把防疫相关的隔离观察、企业复工、口罩预约、返沪和人员登记等咨询、投诉来电、网上诉求等全部实行“一口受理”，直接在网格

中心层面根据各办公室和街道给出的答复口径进行解释和答复，原则上不再派到居民区和各办公室受理，让社区一线集中火力，全力应对疫情防控工作。

据统计，1月25日起至2月7日，中心已累计答复防疫相关咨询和诉求217件，均在时限内给与居民群众妥善的“回音”。

不畏艰难 件件有着落

前几天，中心接到大量咨询复工和人员返沪政策的有关来电。中心当即与企业服务组进行对接，形成统一规范的答复口径，由中心人员统一答复。其中不少咨询电话是外地来电，而中心的办公电话无法拨打长途回复，中心党员主动领命，直接用自己的手机一一进行答复，有的夜间来电就在家中进行答复。

2月2日，中心接到一外地长途来电咨询复工问题，中心的一位党员发现晚班同事的解释存在误差，马上翻看记录，用自己的手机去电重新解释，并向来电人耐心解答了更多其它的问题，电话一打就是半个多小时。

近期还有一个居民来电咨询关注的焦点是口罩预约问题，其中很大比例来自于老年群体，他们需要更为耐心的解释和说明，有的电话一打就是近一小时。为了保证热线的畅通，不妨碍其他居民来电咨询，中心同志一边耐心解释，一边经与老人商量，切换到其他办公电话继续接听，让热线的“温度”不断线。

根据接到的来电和咨询，街道网格中心这些“全天24小时总客服”通过后台数据汇总和分析，及时总结群众关切热点，提出后续工作的意见建议，为在社区第一线战“疫”的同志们提供坚实有力的后方支撑。