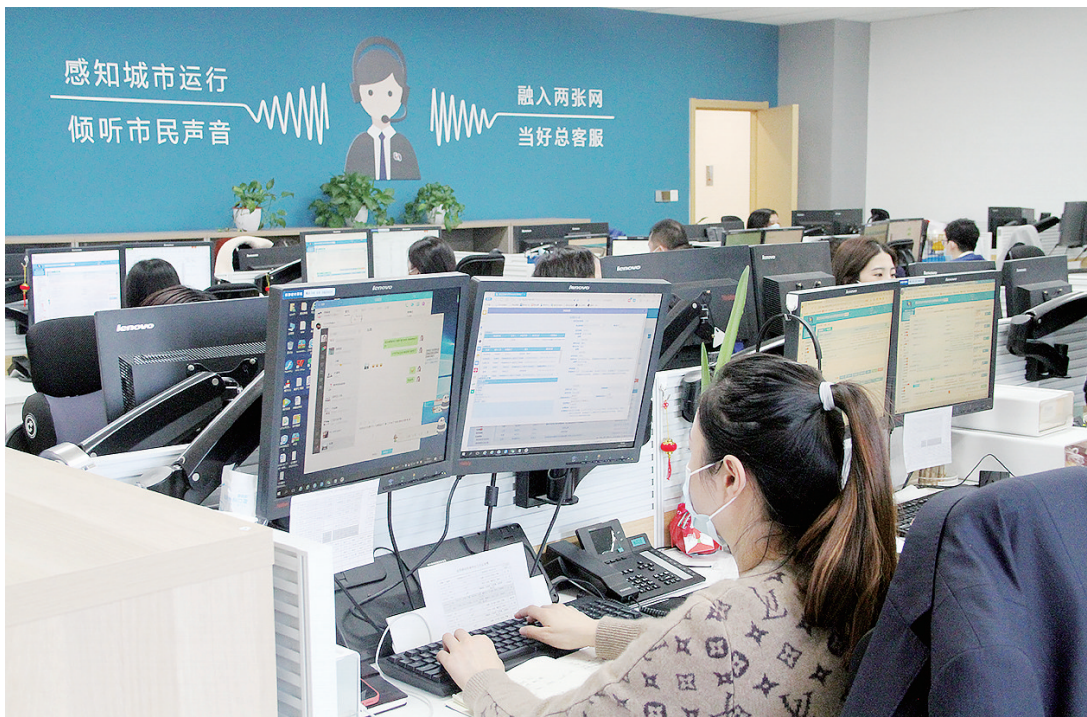


“疫”呼即应,7×24小时轮岗运作

“12345”热线,担当防疫“总客服”



3月以来,“12345”热线就一直处于满负荷运行状态。

生活中遇到的大事小情都可以拨打“12345”热线寻求帮助,已成为不少市民的共识,疫情防控期间也不例外。在哪里做核酸检测?突发疾病如何就医?小区封控期间,独居老人无人照顾怎么办?……连日来,一个个求助电话不分昼夜地打进“12345”热线,反映各种各样的生活难题。

嘉定区“12345”热线迅速进入应急状态,聚焦防疫热点,回应群众关切,努力担当起疫情防控“总客服”。“好在应急预案制定得早,大部分热线平台工作人员及时到岗,且所有到岗人员都进行封闭管理,实行7×24小时轮岗运作。”嘉定区城运中心热线科科长刘强表示,“12345”热线作为连接政府与市民群众的桥梁纽带,是接收市民诉求的主要平台之一,“我们要做好‘牵线搭桥’的工作,促使这些诉求快速得到相关部门和单位的回应和解决,从而解决市民在疫情防控期间的各类急难愁盼问题。”

杨育杰 文/摄

▶ 全流程跟踪,快速回应解决

3月24日,记者走进嘉定区城运中心热线科办公室,只听见说话声此起彼伏,工作人员都在忙碌地回应市民诉求。3月以来,“12345”热线就一直处于满负荷运行状态。

“有一位女士随时可能要分娩,拨打社区电话无人接听。你尽快了解一下什么情况,尾号是……”当天上午,嘉定区“12345”热线平台上留下这条记录。按照疫情防控期间热线工单的处置流程,这样的工单将下发给街镇城运中心和相关部门处理,一天之内要有答复。虽然工单已下发,但热线平台工作人员潘玉玲还是不放心的,下发工单后又拨通了属地街镇城运中心的电话,再次作了提醒。

其实,类似的情况每天都有不少。“孩子好像得了肺炎,这可怎么办呀?”3月17日晚,家住嘉定工业区的市民史先生一家,正为两个月大的孩子咳嗽不断而心急如焚。然而,所在小区正处于封控管理期,无法外出的史先生,只能抱着试试看的心态拨打了“12345”热线求助。“没想到,答复来得如此之快!”史先生告诉记者,热线的迅速回应让他们一家原本焦虑的

情绪得到了安抚。最终,在严格遵守疫情防控要求的前提下,孩子顺利在嘉定区中心医院得到了救治。

“孩子现在恢复良好,已经出院了,谢谢你们!”不久前,史先生又一次拨通了“12345”热线,向热线平台工作人员表达谢意。在他看来,孩子能从封控区域转运并得到及时治疗,体现的不仅是“嘉”速度,还有这座城市的温情。

热线不停,温情也在延续。3月19日,市民张先生拨打“12345”热线求助:“你好,我母亲住在嘉定镇街道,是独居老人,今年已经90多岁了。我们所在的小区昨天封控管理了,今天没法给她送饭了,能不能帮帮忙……”热线平台工作人员了解详细情况后,立即下派工单,并告知街道相关情况。随后,街道工作人员立即联系张先生,仔细询问了老人的口味偏好、忌口等。随后,居委会工作人员就带着热腾腾的饭菜,前往张先生母亲家中,等老人吃好饭后才离开。

“热线上的突发情况已成常态。”热线平台工作人员吉陈透露,疫情防控期间,市民大部分诉求都是关于物

资、就医、配药等问题,“接到市民反映问题的工单,平台会根据不同诉求及不同属地,派遣给相应的承办部门,待与来电人了解具体情况后再进行处理。遇到‘十万火急’的工单,我们则会全流程跟进办理情况。”与此同时,相关部门也建立疫情防控期间应急响应、高效处置、“绿色通道”等工作机制,为及时处置市民“急难愁”提供保障。

值得一提的是,在本轮疫情初始,嘉定区城运中心就已预判到工单激增的可能,提前制定了热线工作疫情紧急应对预案,并在第一时间启动该预案,迅速召回热线平台工作人员。同时,在工作人员到岗后,进行人员封闭管理,并实行7×24小时轮岗运作,以确保热线正常运营。

不仅如此,针对因各种原因无法到岗的热线平台工作人员,区城运中心还迅速与区大数据中心对接,用技术手段为其实现居家办公,确保不减力量。“可以说,不论何时何地,只要有电脑、有电话的地方,就是我们热线人护‘嘉’的战场。”嘉定区城运中心热线科科长刘强坚定地说。

▶ 多方联动,沪苏爱心接力

除加紧协调区内各街镇城运中心和相关部门力量外,嘉定还多方联动,完成了一场沪苏两地的爱心接力。

“配型成功了!”3月18日,来自江苏的曹女士收到医院传来的好消息后,迫不及待地同嘉定区城运中心热线科副科长金旭分享,声音里难掩激动之情。

事情还要从一通热线电话说起。3月7日,“12345”热线收到苏州大学附属第一人民医院的一位急性白血病患者家属,也就是曹女士的求助。“来电者曹女士说,她是患者陈老先生的外甥女,他们期望能配对的骨髓移植供体刚从美国回来,3月1日起在嘉定区某隔离点集中隔离,急需进行骨髓配型。”金旭表示,经过信息核实,曹女士所说的骨髓移植供体为患者儿子陈先生。由于患者病情恶化,事态紧急,如果等陈先生完成隔离(需14+7天)再进行配对,将影响后续治疗。

“当时我们已经联系好了,由苏州陈霞爱心慈善基金会派医疗服务队到上海隔离点抽血用于骨髓配型。”曹女士告诉记者,但由于隔离点位的疫情防控政策限制,导致骨髓配型一时无法进行。

得知这一情况后,3月7日当晚,嘉定将该情况上报市热线办,市热线办高度重视,立即协调市疫情防控相关部门研究可行性方案。经上海市、区两级相关部门和沪苏两地多方协调,一场爱心接力上演了。

“3月10日中午,救护车把我从隔

离点带到嘉定区中心医院隔离病房,由医护人员完成采样。”回忆起那天的情形,陈先生感激地说,“虽然只有几毫升的血,但这是我们唯一的希望。”他表示,自己是一名药剂师,也深知疫情防控的要求,在这个过程中他感受到了上海的温度与速度。

“当天,苏州医疗团队也已抵达嘉定,我们将血样转交给他们,由他们运回苏州进行配对。”区卫健委医政管理科科长董铭说,全程闭环转运,符合疫情防控相关要求。

“等待的日子,往往最煎熬。”患者陈老先生告诉记者,自己于2020年底确诊为急性髓系白血病,起初通过药物治疗,病情相对稳定。没想到,2021年底病情突变,骨髓移植成为他唯一的希望。“我们寻遍了中华骨髓库,也没有匹配的骨髓。”陈老先生说,由于兄弟姐妹年龄较大,唯一的希望就是独生子与自己配型。“不夸张地说,那时候我起身拉个窗帘都很费力,像跑了一场马拉松似的。”陈老先生感叹道。

好在,结果很快就出来了。“3月18日那天,医生说我们的配型结果为半相合,成功率在90%以上,生存率为60%左右,我们一家都特别高兴!”陈老先生说,目前他的状态良好。“儿子在3月22日解除隔离回到苏州,择日就可以进行手术治疗。”

一个热线电话,在上海、苏州两地之间促成了一场爱心接力。“谢谢大家,虽然素未谋面,但却倾力帮助,救了我一命!”陈老先生说。

我们都是

WOMEN
DOUSHI
REXIANREN



12345