# 疫情防控进入新阶段，社区服务这样做

作为社会治理的最小单元，社区是最活跃、最复杂的基层“细胞”，也是最能感知居民生活变化的触角。在抗击疫情的3年里，无论是小区职守、流调溯源，还是上门核酸、密接转运，都少不了社区工作者的身影。随着疫情防控“新十条”发布、新冠病毒感染实施“乙类乙管”后，疫情防控工作重心从“防感染”向“保健康、防重症”转变。面对新形势，社区工作者怎么办?如何找准自己的定位，面对居民所需做好服务?距离春节还有半个月，记者连线山东、湖北、浙江、四川等地部分社区工作者，一窥防疫措施优化调整后的社区变化。

为居民送上量身定制的“大礼包”

“这么冷的天气，你们送来这个大礼包，真好。布洛芬、体温计、口罩、免洗消毒液、一次性医用手套、酒精等，都非常实用!”近日，收到湖北省大冶市东风路街道怡和社区党委送来的“大礼包”，低保对象余金徽连声道谢。

上门前，怡和社区党委副书记黄倩一直担心，患有精神疾病的余金徽状态不好。上门后，温暖的阳光穿过窗户，照得客厅亮堂堂的。阳光下，黄倩与余金徽聊了一会，发现其精神状态比较好，虽然其母亲当时不在家，但一个人也没什么问题。

怕余金徽不明白怎么使用布洛芬等药物，黄倩顺手拿出笔记本，撕下一张纸，在上面写明药品使用的注意事项，多久吃一次、不能混着吃的药品等。把这张“明白纸”交给余金徽，并多次叮嘱，一定要按照说明书使用药品。

据黄倩介绍，余金徽患有精神二级残疾，一直由母亲照料。被评为低保对象后，他每月可以领取1050元的低保金和170元的困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴，是怡和社区重点关注的特殊困难群体。

“这几天，我们一直忙着为居民服务，为余金徽等低保对象发放包括药品、消毒液、医用手套等物资的‘大礼包’。”黄倩告诉记者。

怡和社区共有21个小区，4008户12600多人，老旧小区多，基础设施薄弱，社区治理压力大。“社区居委会只有7名工作人员，前一阵大家‘轮流’患病，现在都已经康复了，人手紧张的压力有所缓解。”黄倩说。

最近，社区居委会工作人员分头行动，到低保对象、老人、留守儿童家中“送温暖”。2022年12月29日，黄倩带队到留守儿童李华(化名)家中，为其送上书包、书籍、作业本等学习物品和大米、食用油等生活物资。

正值寒假，李华的父母在外打工还未返乡，11岁的李华跟着爷爷奶奶一起生活。看到穿着红马甲的黄倩上门，李华很是高兴，拿着深蓝色、带有鸭子图案的书包爱不释手。“谢谢阿姨，这书包棒极了。”李华说。

黄倩告诉记者，社区对余金徽、李华等人群重点关注，最近，正组织社区工作人员、网格员通过入户走访、电话询问等方式，全面摸清这些特殊困难人群的情况。对行动不便的高龄空巢老人，则提供跑腿买菜、买药、送口罩等服务。

“经过系统监测和梳理，我们摸清了社区困难人群底数，对于急需的生活物资和紧缺的防疫物品进行记录，形成需求清单。”黄倩告诉记者，通过链接东风路街道民政办、共青团等力量为特殊困难人群提供食用油、N95口罩、抗原检测试剂、退烧药、书包、文具等物资，低保对象、独居老人、困境儿童等都陆续收到了为其量身定制的“大礼包”。

这几天，在社区党群服务中心值班时，黄倩经常听到社区居民对环境卫生的讨论，担心病毒传播。为此，社区居委会联合物业公司、居民志愿者开展环境卫生整治活动。

“我们成立了消杀专项小组，每天重点对楼道、扶手、门把手、电梯等位置进行消杀。”黄倩说，社区还引导志愿者对小区主要道路上的堆积物、杂草、路边绿化带内卫生死角等重点区域进行仔细清理，辖区内的环境卫生状况得到了明显的改善，受到居民群众的一致好评。

守好社区党群服务中心这一阵地，是怡和社区工作人员的共同期盼。值班时，大家克服患病后的身体不适，坚持为居民提供良好服务。

“过去要到银行排队缴纳医保，现在只找一个人就能帮我缴纳。”前几天，到社区党群服务中心咨询完居民医疗保险政策的刘女士说。

“经过培训，大家全面掌握工作技能，一个人就可以为有不同业务需求的居民提供全方位服务。”近日，记者与黄倩电话沟通时，她说，服务中心为居民办事的工作效率大大提高。与以前不同的是，黄倩等人总是随口叮嘱前来办事的居民戴口罩、勤洗手、少聚集，做好自己健康的第一责任人。

社区里有间“爱心小屋”

本报记者 翟 倩

“我想申请社区的‘爱心小屋’，需要什么手续。”

“您好!目前小屋已满，等小屋空出来，我们会第一时间和您联系。”

近期，浙江省龙泉市剑池街道水南社区居民微信群里，“爱心小屋”成为高频词。

何为“爱心小屋”?“爱心小屋”具备什么功能?居民在什么情况下可以申请入住?

面对记者的疑惑，水南社区党支部书记林梅作出了解释。“‘爱心小屋’是我们在疫情防控政策进一步优化的情况下，为解决居民实际困难而临时设置的供发热居民暂住的隔离小屋。”

至于为何要设置这样一间屋子，林梅向记者讲述了一件事情。

疫情防控“新十条”发布后，2022年12月中下旬，水南社区工作人员照例进行走访，发现有些居民家庭条件有限，自己发烧后无法实现居家单独隔离，外出住酒店花费不小不说还有限制，“我们属于老旧小区，房子本身就不大，有几代同堂的，也有几个租户同住一室的，万一有一个发烧的，老人孩子扛不住。”林梅说。

让林梅感触颇深的是一位姓林的老太太，她与儿子一家住在一起。走访时，林老太太已经出现发烧症状，她流着眼泪向林梅诉说：“我发烧了没地方去，家里连个隔离的屋子都腾不出来，我们这一大家子人可怎么办啊。”

“老太太，您别着急!”林梅看在眼里急在心里，当即决定想办法解决老人家的问题，“社区居家养老服务中心有地方，等我们收拾一下，就把您接过去。”

有了这个承诺，当天下午，社区工作人员齐动手，有抱被褥的，有收拾药品的，有准备生活用品的，在大家的共同努力下，社区居家养老服务中心“爱心小屋”被布置得整整齐齐，常规的退烧药、止咳药、日常消毒用品等一应俱全。林老太太就是第一个住客，“她住了2天，退烧后就回家了。”

林老太太刚走，江先生紧跟着就住了进来。江先生在养护中心上班，爱人怀着孕，家里还有一个3岁左右的孩子，为了不传染给家人，他在“爱心小屋”一共住了4天。接下来，“爱心小屋”继续在流转，居民微信群中报名更是不断。“‘爱心小屋’有必备的药品供居民使用，但用餐需要自己解决。如果出现特殊情况，社区也会提供相应帮助。”林梅说。

水南社区剑池锦园是个相对封闭的小区，为了解决那里居民的单独隔离困难，社区在小区内的青苗学堂也设置了一间“爱心小屋”。与社区居家养老服务中心不同，青苗学堂的“爱心小屋”不仅有床，还临时搭建了一个小帐篷，方便儿童和哺乳期的妈妈共同居住隔离。

对于社区开辟的“爱心小屋”，居民群众纷纷点赞。

“社区这个服务实在太方便了，家里老人有基础病，小孩没有抵抗能力，发烧后在这个小屋隔离，家里老人小孩也能有个保障。”报名入住的居民余东说。

“有这样的隔离小屋，社区独居老人发烧后入住进去，还能解决他们无人照顾的问题，真的让大家太有安全感和归属感了。”居民胡亦文说。

“其实我们想多设几个‘爱心小屋’，但选点首要考虑的是必须要有独立的卫生间，这段时间，居家养老服务中心和青苗学堂不开放，正好两个地方也都配有卫生间，可以用作隔离居住。”林梅介绍，目前，入住“爱心小屋”的居民前后共有7人，排队申请者最多时有10余人。

1月6日，记者电话采访中，林梅因为新型冠状病毒感染，一直咳嗽不断，嗓音沙哑，但她仍旧心系群众：“我们原本计划将社区三楼靠近卫生间的一个办公室开辟出来，再设立一个‘爱心小屋’，但现在看来，我们这里的发烧高峰期已经过去了，目前，排队申请的不到5人，就不再开设了。接下来，我们会根据居民需求的变化适时调整工作方向，为社区的低保人群、老年人、残疾人等特殊困难群体服好务，迎接即将到来的新春佳节。”

融入网格 服务重点人群

“刘书记，今天我联系的几位老人状态都挺好的，没问题。”这几天，四川省乐山市五通桥区竹根镇茶花社区网格员陈旭容每日都要打电话向社区党委副书记刘琴汇报联系老人的情况。

茶花社区包括108个小区，大多是老旧小区。7名居委会工作人员服务1.4万余名社区居民，日常压力很大。

接到陈旭容的电话，刘琴放下心来，做好工作台账。前一阵，社区7名工作人员中，5名患病。“幸好，大家没有同时患病，而是岔开了一段时间，稍微减轻了工作压力。”刘琴告诉记者。

为了更好地服务居民，社区根据实际情况合理划分网格，19名网格员融入网格，切实担起了责任。

陈旭容今年52岁，一直是社区里的热心大姐。接受记者采访时，陈旭容笑得很是爽朗：“我负责7个小区，其中4个是老旧小区，3个是家属院，工作量相对来说还可以。”

长期在社区工作，陈旭容对社区里的大事小情那是门儿清，谁家是独居老人、谁家要生孩子了、谁家老人有基础病，陈旭容都记在心里。

最近，最让陈旭容放心不下的便是79岁的独居老人卢大爷。卢大爷的儿子是癌症晚期，女儿在外地工作回不来。老人患有尿毒症，需要每周一次到医院透析。两人天天通电话，确保卢大爷的安全。

陈旭容告诉记者，虽然卢大爷年事已高，但还可以自理，能扶着楼梯扶手慢慢上下楼。“前一阵，卢大爷的电动三轮车不好用了，我就带卢大爷到医院做透析。”陈旭容说，现在已经帮卢大爷修好了电动三轮车，老人骑15分钟便可到医院。

“医院的大夫、护士对卢大爷很熟悉，每次透析时都挺照顾他。”陈旭容说。

陈旭容上次到卢大爷家入户走访时，发现卫生间里的水管破裂，进出时很容易被溅湿。“我们主动找楼上的住户协调，找工人修理水管，帮卢大爷解决了问题。”陈旭容同时找到卢大爷的邻居，叮嘱大家多注意、照料卢大爷，帮助其解决生活难题。

每次进卢大爷家，陈旭容都会帮着打扫卫生、做饭。陈旭容打算，春节前上门帮助卢大爷彻底打扫一次卫生，让家里也有过年的氛围。

不过，在陈旭容看来，相比打扫卫生、做饭，卢大爷更需要精神慰藉，需要有人陪着聊天。有时候，陈旭容工作忙，没有上门，两人打电话一聊就是1个多小时。每次聊天，卢大爷都把陈旭容当成自己闺女，讲讲自己遇到的新鲜事儿。

“老吾老以及人之老。我现在把卢大爷当成自家的老人一样照顾。”陈旭容告诉记者，这样也是为社区里的年轻一辈做榜样，号召大家一起爱老敬老。

与陈旭容一样，51岁的刘晓容做网格员已经2年多了，平时主要负责一个500余户近2000人的小区。在小区里，刘晓容既是网格员，更是大家的邻居。

疫情防控政策优化调整后，小区微信群里，经常有居民交流感染情况，大家尽己所能分享药品。刘晓容也多次在群里呼吁，大家邻里互助，共同前行。

那会，小区居民朱阿姨家的小孩和80多岁的老人已经发烧，可丈夫在外打工回不来，一时间也买不到药品。着急的朱阿姨便在小区微信群里求助。

看到朱阿姨的求助，刘晓容马上梳理自家存的药品。“我家小孙子2岁多，平时家里都常备些药，这时候派上用场了。”刘晓容说。

刘晓容戴上口罩，将降压药、退烧药放到朱阿姨家门口。接到刘晓容送来药品的电话，朱阿姨连声说“谢谢”。

“这几天，情况好转了许多。在药店里基本上能买到退烧药、止咳药等药品了，微信群里求药的声音也基本上没了。”刘晓容说。

近日，刘琴告诉记者，社区将进一步发挥五通桥区成立的邻聚里后勤服务公司力量，通过“社区之家”微信小程序，探索“线上预约+后台派单+线下服务”，为群众提供水电维修、管道疏通、家居清洁等七大类22项服务。在为低保户、高龄独居老人等特殊群体提供保洁、理发等上门服务的同时，盈利部分的60%用于反哺社区基础设施建设、公益服务活动的开展，推动收入提升、服务提质。

共享互助 为健康护航

近日，面对社区居民就医购药需求增加等挑战，山东省济南市槐荫区社工总站开展联合行动，面向槐荫区社会工作者、广大社区居民发起“我药帮你，共克时艰——槐荫区邻里互助、为健康护航”倡议，倡导大家共享药品、关注困难群体、科学防治。槐荫区各社会工作机构、街道社工站积极响应，用实际行动守护服务对象的身体健康。

在各个社区居民的微信群里，社工指导居民按照楼栋、房间号进行排序，大家共享药品。在腊山御园居民群里，5号楼1单元的一位居民把自家的氨酚黄那敏颗粒分享给邻居，并嘱咐其按照说明书的剂量使用。

在顺祥新区2号楼1单元居民群里，一位宝妈紧急求助：“亲们，谁家有孩子的退烧药，孩子发烧到40摄氏度，怕去医院来不及，谢谢。”

看到求助，居民森焱立刻发声：“先物理降温，再给孩子喝葱姜蒜红糖水。”微信名为Amy的居民则晒出了自家的儿童降温药品：“我家有，正好我要下楼，给你送到东门。”

同样的情景还发生在匡山街道社工站活动群，看到社区居民微信群里共享药品，社工们商量，干脆在社工站设立“共享药箱”，搭建爱心互助平台，大家可以更快速、安全地获取药物。

很快，匡山街道社工站“共享药箱”就设立了。一进社工站，便能看到社工手写的“共享药箱”指示牌，桌面上摆放着感冒灵颗粒、通宣理肺胶囊等药物和免洗手消毒凝胶，供居民自取。

在这段日子里，社工呼吁社区居民邻里互助、药物共享，社工站、居委会、物业、居民联合捐赠物资，为紧急需要的居民提供帮助，并留下了求助电话。

2022年12月28日上午，匡山街道社工站社工王丽接到了服务对象杨阿姨的求助电话：“最近几天，我总是胸闷、全身酸疼无力，夜间心脏不适难以入睡，亲戚都不在身边，想找个人陪着去医院就诊。”

杨阿姨是一名失独丧偶老人，平时王丽与她多有接触。前几天，王丽在对服务对象进行线上日常随访时，得知杨阿姨已经感染新型冠状病毒，情况未见好转，便叮嘱其注意观察身体状况，有需要及时联系。

接到杨阿姨的电话后，王丽立刻赶往她家，协助她到医院就诊，帮她挂号、缴费、办理住院手续。忙碌了两个小时，杨阿姨终于安心住院。

临近中午，王丽担心杨阿姨的用餐问题，便链接社区慈善资源，为她提供住院期间的送餐服务。对此，杨阿姨连连称赞。

为快速回应服务对象所急所需，槐荫区青年公园街道社会工作服务站开通“绿色通道”求助热线。前几天，社工张洋接到了服务对象宋阿姨的电话求助：“明天必须得去医院做透析了，但做不上核酸，还能进医院吗?”

张洋了解到，宋阿姨患有严重的尿毒症，需要每隔一天到医院进行透析来维持身体机能，宋阿姨出门一趟不容易，担心做不了核酸没法进医院。张洋与医院联系后，向青年公园街道申请了两支抗原检测试剂，帮着宋阿姨进行抗原检测，看到阴性结果，老人心里踏实了。

在营市街街道，社工站将高龄独居老人等社会支持力量薄弱的困难群体作为重点服务对象，通过电话和入户了解其身体情况，并利用微信群组搭建“邻里信息交互”平台，发布老人需求。

78岁的陈奶奶没有子女照料，反而需要照顾患有癌症的姐姐。前不久，陈奶奶和姐姐都出现发烧症状，但因没有抗原，无法检测。陈奶奶便在微信群里发语音说明了相关情况，邻居积极响应，但因其也出现症状，担心交叉感染，不便出门。

见此情况，一直密切关注微信群内动态的社工积极作为，将热心居民提供的抗原传递给陈奶奶，讲解说明抗原检测的步骤，鼓励陈奶奶调整心态，乐观面对。

据槐荫区民政局基层建设科科长段莹介绍，槐荫社工是槐荫区民政局多年来重点打造的社会工作品牌，共有80余名专业社工为社区居民提供服务。除“共享药箱”之外，社工们发挥自身优势，以视频的方式分享了“居家战胜病毒小妙招”“居家防疫吃什么最健康”“阳过以后如何消毒”等知识。同时，链接社会慈善资源，助力满足居民的“微心愿”。

“槐荫社工通过服务凝聚温暖与力量，与社区居民共同期盼跨越寒冬、共迎春暖花开。”段莹说。

中国社会报2023-01-09