疫情要防住·文明在行动 一线抗疫故事

▼11月14日，两江新区人和街道，张发秀（右二）正和小伙伴将一筐筐蔬菜抬进小区。张发秀在金安社区经营一家菜鸟驿站。连日来，她和另外几名做社区配送的小伙伴将平价蔬菜送进小区。同时，和蔬菜基地一起发起捐赠，将10余吨爱心蔬菜免费送给封控楼栋的居民。

记者 罗斌 摄/视觉重庆

▲11月15日，重庆医科大学附属璧山医院药学部党支部开展“药学服务到你家”送医送药上门行动，为辖区19户肾脏病患者家庭送去腹膜透析液等居家必备药品。

通讯员 胡悦建 摄/视觉重庆

▲11月15日，重庆高新区曾家镇汤家社区学城雅苑小区，岑永芳向为她送餐的社区工作人员竖起大拇指。

首席记者 龙帆 通讯员 雷键 摄/视觉重庆

◀11月15日，江北区观音桥街道明珠社区，铁山青年干部突击队队员王维和尹生穿上防护服准备进入封控小区。

记者 崔力 摄/视觉重庆

一个女儿回不了家，一群“女儿”上门来

故事主角

曾家镇汤家社区工作人员

□本报首席记者 张亦筑

11月15日11时许，重庆高新区曾家镇汤家社区学城雅苑小区，社区书记刘小容、社区工作人员何艳和网格员段梦玲走到1栋楼下，眼见住在3楼的岑永芳正好在阳台上，赶紧把手中提的袋子举得高高的，不停挥手示意。

“岑孃孃，看到我们没有？给你送饭来了！”

今年78岁的岑永芳，是一名聋哑老人，原本和女儿程贤萍同住。程贤萍由于疫情在单位实行闭环管理。11日下午，她拨通了社区助残员的电话求助。

“我妈妈是聋哑人，一个人在家，你们能不能帮我去看看？”

“马上安排人去！”

“我们每天给岑孃孃送午饭和晚饭，再拿些水果、面包和蛋糕。”从当天开始，社区工作人员、网格员和楼栋长就成立起了服务小分队。

15日中午，看到大家送来了午饭，又提着两袋柚子、面包和蛋糕到家里来，岑孃孃开心得像孩子一样。

“有什么需求给我们说。”趁岑孃孃吃饭时，刘小容拿出纸和笔，写下了这句话，一个字一个字指给她看。

尽管无法用言语表达，但激动的岑孃孃一边吃，一边情不自禁地竖起了大拇指，由衷地对这一群“女儿”表达感谢。

“每天社区助残员都会给我反馈妈妈的情况，有时候还会拍照片发给我，真的很感谢！”记者电话联系上程贤萍时，她激动地说。

“社区是疫情防控的前沿阵地，也是服务群众的基础单元。老百姓静下来了，我们更要提高精准管理和精细服务水平，让抗疫有力度更有温度。”曾家镇相关负责人表示。

“就地上岗”担当邻里“守护者”

故事主角

封控区医护志愿者

□本报记者 云钰

“我是医生，可以做核酸采集工作。”“我是医护人员，可以帮忙培训志愿者。”

11月15日，记者从各大医院了解到，一部分医务工作者身处管控区无法出行，但是他们纷纷在自家小区、社区“就地上岗”，加入志愿者队伍。

11月8日早上7点，重庆市公共卫生救治中心感染科医生张维接到小区封控的通知。她第一时间向社区申请参加疫情防控志愿者服务。

除了参与本楼栋核酸采集工作，张维用专业知识对采样台进行流程优化管理，保证居民快速采样。为了应对处置突发事件，她还专门总结了一套操作步骤。

“医生主动加入到采样队伍中来，减轻了我们采样人员的压力，也缩短了居民等待采样的时间，太好了。”社区工作人员说。

大坪医院战创伤医学科护士李美，家住大渡口区跃进村。11月12日，当她看到社区核酸检测点人员紧缺，便主动加入志愿小分队，承担起社区封控期间业主的核酸采样工作。

连日来，李美早上6点起床，7点前抵达社区采样点，为了减少居民排队时间，她连水都不肯多喝一口。“平均每天采集1000多人，最忙的一天连续工作了7个小时。”

李美所在社区不少老旧小区没有电梯。“上门采样每栋楼要爬八九层，经常采样结束脱防护服时，腰都弯不下去。”虽然很辛苦，但李美说：“特殊时期，不能忘记自己的身份和责任。”

11月12日，重庆大学附属肿瘤医院影像科黄健所在的小区开始实施静态管理，近5000人的核酸检测工作任务艰巨。黄健看到小区群里发布的招募志愿者信息后，立即跟妻子商量一起参加志愿服务。“我们都是医务工作者，有专业知识和技能，又是党员，应该去帮忙。”

第二天早上六点，黄健与妻子便出门加入志愿者队伍，成为了核酸采样队伍的主力军。

“他们两人手法专业，从不叫累。有时候，完成采样任务后，他们还向社区居民普及防疫相关知识。我们从他们两人身上看到了专业和敬业。”一位社区志愿者说。

“居民需要，我们累点苦点值得！”

故事主角

江北铁山青年干部突击队

□本报记者 李珩

11月15日凌晨1点，33岁的江北区人民医院急诊科护师薛利娟拖着疲惫的步伐回到闭环管理的酒店。从14日上午10点接到追阳采样任务，她连续“战斗”了15个小时。

薛利娟还是江北区铁山青年干部突击队的一名队员。中心城区疫情歼灭战打响以来，包括她在内的江北区24支铁山青年干部突击队共960队员迅速集结，奔赴社区、机场口岸、隔离酒店等疫情防控一线。

14日上午10点半，薛利娟来到江北区洋河片区的祺山品阁小区采样。

从录入信息、采样到送检，都是薛利娟一个人完成。采样完成后，薛利娟还细心地对门把手等地方进行消毒。当天，她要到2个小区采集58户居民。

薛利娟说，前一天她穿着防护服爬了五层楼，累得直喘气。可她没有停下来，“一定要跑在病毒传播的前面”。

追阳采样专班副组长、江北区商务委党委副书记陈仁高介绍，该突击队成立了4个追阳采样小组，负责全区追阳，队员需要24小时待命。11月7日—14日，追阳采样小组累计采样一万余管。

“老师，暂时不能出门了，这栋楼有确诊患者。”15日中午1点多，江北区观音桥街道明珠社区某栋楼前，铁山青年干部突击队队员、江北区委组织部信息管理科科长王维正在拉警戒线。

“大家有什么需求给我们说，我们会想办法解决”“做核酸的时间，我们会通知大家”。面对突然而来的封控，有的居民表示不解和埋怨，王维一一耐心解释。

接下来，王维穿上防护服开始“扫楼”。“扫楼就是一户户上门了解居民的需求，比如家里有没有生病的，有没有孕妇、儿童，建立特殊人群台账。”该楼栋一共33层，每层楼有8户，工作量不小。

“工作做细一点，和群众的心就贴得更近一些。只要居民有需要，我们累点苦点也值得！”王维说。

“远亲不如近邻，我真切感受到了”

故事主角

金茂珑悦小区业主

□本报记者 马京川

“娃儿网课后要下载卷子考试，哪家有打印机？”

“我有，卷子文档发来。”

“哪家有多的蒜苗，借用两根？”

“坐标24－4，来拿。”

……

这几天，这样暖心的对话不断出现在金茂珑悦小区南区16栋的业主群里。

金茂珑悦小区位于九龙坡区谢家湾街道谢正街社区，小区南区7栋到16栋目前被划定为高风险区。

“以前大家基本互不认识，在业主群里也不啷个说话。管控期间，大家的互动反而多起来，哪家有需求，不出几秒就有人回复。”11月15日，16栋的李女士在接受记者线上采访时很感慨。

鸡蛋、馒头、叶子菜、佐料、苹果、药品……你无我有、你缺我送，一件件小物品体现着邻里之间的爱心，诠释着携手抗疫的决心。

记者在16栋的业主群里看到，业主们在互助时会自觉把支援的物资放在自家门口或挂在门把手上，不忘注明“已消毒”“不用谢”等。群里还有热心业主组织大家晒手工、晒厨艺、晒歌喉，调动大家乐观向上的情绪，给宅家的抗疫生活增添了不少温情。

“大家都自觉不出户，还在群里自发成立楼层义务服务队，由每层楼的一名业主担任该楼层的服务员。”16栋12－4的胡先生在一家设计院上班。他说，被管控在家，仍然要努力发挥一名共产党员的模范带头作用，积极参与抗疫，比如在群里给大家打打气、缓缓气、舒舒气，为抗疫尽自己的一份力。

“俗话说‘远亲不如近邻，近邻不抵对门’，我真切感受到了。以前大家互不认识，面对疫情大家同舟共济，让我觉得温情满满。”16栋8－5的周女士说，“不光我们这一栋，我知道小区其他好几栋的业主们也像16栋一样，在各自群里相互帮助。”

短评

基层干部要善于发声

□饶思锐

“小孩病了能不能去医院？”“孩子上网课的电脑出了故障，维修人员能进小区维修吗？”“外出就医可以开车吗？”……在小区物业群里，经常有各种各样的问题，却迟迟得不到回复。有业主拿出上级部门发布的最新政策规定作为依据，但物业人员仍表示“要社区说了算”“等社区通知”，而群里的社区工作人员往往却不发声、不表态。

究其原因，物业没有决策权，只能听指挥。而社区干部或是忙于其他工作，忽略了群众的问题；或是做不了决定，默默等上级通知；或是没有吃透政策精神，不敢发声；或是奉行多做少说的原则，不愿发声。

对于经常与群众打交道的基层干部而言，干工作不能只做不说，很多时候“说”也是在做工作。回应群众诉求、解决群众难题，就要从第一时间发声做起。特别是在疫情形势严峻复杂的当下，及时为群众解疑释惑、纾困解难尤为重要。对群众关心的问题，要在职责范围之内善于发声；对于政策吃不透的、拿不准的问题，要及时请示并回复；对于群众经常咨询的问题，要及时梳理后制作问答录广泛宣传，并积极向上级部门汇报，供决策参考。

上面千条线，下面一根针，基层干部十分辛苦。但发声特别是善于发声，也是有所作为的组成部分，往往还是最重要的第一步。为此，期待基层干部善于发声。

12345记者帮你跑有回复了

难 高中学生独自在家，生活物资采购成难题
万州区陈家坝街道大石社区：可代买也可自购

“我妹妹是高中生，独自在家上网课，没有时间也不知道怎样才能外出购买生活物资……”11月15日，12345政务服务热线接到来自成都的罗女士电话，反映父母在外务工，自己在成都工作，妹妹小娴（化名）独自一人居住在万州区陈家坝街道大石社区，采购生活物资成了难题。

“12345记者帮你跑”栏目记者立刻联系大石社区，大石社区书记李德全第一时间与小娴取得联系。李德全当即提供了两种解决方案，可社区代买也可开出门条自购。目前，小娴随时可就遇到的困难向社区及时反映。

大石社区将此情况上报陈家坝街道后，街道立即梳理辖区内的独居未成年人和行动不便居民，逐个了解其需求，落实社区专人对接，提供“一对一”志愿服务，解决居民的实际问题。

（首席记者 龙丹梅）

急 每天两三百斤蔬菜拉不出去
记者回访：村镇已同意放行

“我每天约有两三百斤蔬菜需要运到批发市场。但疫情管控限制货车通行，蔬菜无法运出去。”11月15日，永川区青峰镇蔬菜种植户康某向12345政务服务热线求助称，自己联系了村镇工作人员，但没有结果。

“12345记者帮你跑”栏目记者当天下午联系上了康某。他表示，当地村镇工作人员已经与他取得联系，并同意他将蔬菜运往批发市场，由于货车要经过封控区域，需要闭环运输。“今天我就采摘了蔬菜，明天运往市场销售。”（记者 周松）

忧 护士执业证眼看到期怎么办
巴南区行政服务中心：可封控结束后办理

“我的护士执业证11月21号要到期了，因为疫情封控无法前往巴南区行政服务中心按时办理延续注册。”11月15日，巴南区龙洲湾街道龙辉社区居民王女士向12345政务服务热线求助，希望得到相关部门的帮助。

当天下午，“12345记者帮你跑”栏目记者联系了巴南区行政服务中心政务服务科科长李三才。李三才表示，已与当事人取得联系，并告知王女士可在封控结束后，到相关柜台按正常流程进行办理。期间，护士执业证可正常使用。（记者 云钰）

愁 小区封控无法如期完成线下考试材料审核
记者回访：新通知显示已延期

“中级会计考试的审核资料马上就要提交了，现在小区封控管理出不去，可咋办？”家住九龙坡区永缘寓乐圈小区的周女士向12345政务服务热线求助，2022年度全国会计专业技术中级资格考试资格审核的截止时间为11月20日，因疫情原因，无法如期至线下提交材料。

11月15日，“12345记者帮你跑”栏目记者联系周女士了解详细情况。周女士表示，重庆市财政局官方微信公众号和网站均已发布新通知，审核截止日期已调整为11月30日，考生在调整后的规定时间内到报名区县（自治县）财政局进行报名资格审核。

（见习记者 贺子桓）

如需心理疏导 请打这些热线

本报讯 （记者 李志峰 张凌漪）面对疫情，市民可能出现各种心理、情绪和生理问题。西南大学发挥专业优势，成立由10多名专家和50余名志愿者组成的心理关爱与疏导团队，开通公益热线，为市民免费提供抗疫心理援助服务。

团队相关负责人表示，市民如果封控在家，产生焦虑、抑郁、烦躁、恐慌等问题，可拨打热线，专家和志愿者会耐心对求助者进行心理疏导。

为更好服务市民，市委教育工委、市教委组织全市高校心理咨询专业力量，在疫情期间为广大师生和市民群众提供免费心理咨询和疏导服务。

有需要的师生和市民，可于每日9:00—18:00拨打热线电话进行咨询，心理支持团队将安排心理咨询师一对一进行答复，热线电话咨询的心理支持时间原则上为每次30分钟以内。

重庆市高校心理健康咨询热线：023—65101929、023—65120105、023—68254368、023—68367770、023—67258316、023—65910269、023—65910193、13330237525、17784083114、19115607396。