

为了“应隔尽隔” 他们化身“福尔摩斯”

流调人员在与病毒赛跑 请市民积极配合提供真实信息



疫情期间,市民每天都能看到官方发布的确诊病例行动轨迹,诸如“确诊病例1,某市某区人,现居住某小区,某月某日去过某处……”这些信息的每一个时间、每一个细节,都是流调人员夜以继日打电话“打”出来的。1月18日,记者走进新华区北苑街道钟南路社区,带大家看看这些社区“福尔摩斯”们的工作日常。



■图为流调人员正在打电话核查信息。

□文/图 本报首席记者 杜慧

两天核查 1800 条信息

“您好!请问您是李路(化名)吗?我是新华区北苑街道钟南路社区的工作人员,正在进行流行病学调查,和您核实一下您12月10日以来都去过哪些地方?”

“乘坐的什么交通工具?”

“您都和哪些人接触过?”

1月18日,在钟南路社区居委会会议室,社区信息核查员正在紧张有序地忙碌着,他们桌上铺满了各种资料,有的一边飞快地打电话,一边熟练地记录信息,有的则目不转睛地录入钉钉系统。

北苑街道工作人员告诉记者,社区的这些信息核查员,每天做的就是流调工作。

流调,全称是流行病学调查,主要是弄明白在过去一定的时间段,重点人群的行动轨迹、遇到的人和发生的事儿。为了病例或跟病例密切接触人群的健康,弄清楚暴露情况、接触情况、活动轨迹与就医情况等。流调工作就是在跟病毒赛跑,是整个疫情防控工作中重要的一环。疫情发生后,每增加一个确诊患者,相对应的密切接触者和次密切接触者就像散落在地上的项链珠子,把他们找出来,寻找与传染源、传播途径有关的蛛丝马迹,理清传播链,早发现、早隔离、早诊治,能更快地防止疫情进一步扩散。

“我们每天的主要工作就是对近期去过中高风险地区的人员,以及与确诊病例、密接者、次密接者同一时间段手机信号出现在同一区域的人员进行流行病学调查,确定他们的行动轨迹,为是否采取隔离措施以及划定消毒范围提供依据,并嘱咐他们身体出现发烧等症状时要第一时间与居委会联系。”北苑街道信息核查小组组长周彦卿告诉记者。

此次石家庄疫情发生后,北苑街道专门成立了信息核查小组,“流调任务随时下达,我们全体人员随时待命!今天的流调任务是1800条信息,要在两天内核查完毕!今天一大早,我们就和各社区的信息核查员开始核查,到现在还没顾上喝一口水。”周彦卿说。

一天打 100 多个电话 嗓子都哑了

“感谢您的配合,如果有发热现象请及时向居委会报备,您也可以在河北健康码上查询个人健康信息!”一条流调信息核查完毕,钟南路社区疫情防控信息审核组组长韩世栋万幸地说:“李路(化名)两次核酸检测都是阴性,最近都居家,没出过门,真是好公民!”

据悉,钟南路社区疫情防控信息审核组目前有10名信息核查员,退休教师董素丽、退休医生谈桥花,还有70后的李慧、郭贤,80后的王海亮、曹业开、康乐、李丹,90后的王立娜,清一色的都是本小区的志愿者。

“我的家乡暴发了疫情,在这一非常时期,我想为我的家乡出一份力,做一点贡献!听说社区招募志愿者,我们就第一时间报名了!”这些对石家庄充满无限深情的志愿者动情地说。

因为热爱,所以义无反顾,任劳任怨。40岁的韩世栋是钟南路社区一建生活区的一名居民,疫情暴发后,居委会人员严重不足,他主动请缨,帮着录入居民电子信息,协助核酸检测采样。

韩世栋记得很清楚,第一次核酸检测采样时,是二九的第八天,-16℃的天气。当晚8点多,居委会工作人员打电话给他:“我们居委会现在急需人手,你能过来帮忙吗?”“可以!没问题!”到了钟南路社区居委会,他才知道,又有了新任务,就是流调。

经过简单培训,韩世栋便和另一名社区志愿者曹业开上岗了,两人的主要工作就是打电话,做流调工作。那晚天寒地冻,二楼是顶层,被冻透了,居委会为俩人一人准备了一个小太阳,两个人争分夺秒地工作。

然而,没过半小时,“啪”的一声,一片漆黑,他们才知道,小太阳功率太大跳闸了,曹业开的数据没保存住全丢了,急得小姑娘直掉眼泪。

这次他们再也不敢开小太阳了,直到晚上11点多,两个人的手已经又红又肿,沙哑的声音中满是疲惫。

韩世栋说,在大家眼中,流调工作也就是打打电话,可事实上,这工作是听着简单做着难,“我们工作最忙时,一天一人要打100多个电话,嗓子都哑了。”

与病毒抢时间 不调查清楚绝不挂电话

要想尽快找到关联人,这些核查人员只能跟时间赛跑。为了与病毒抢时间,每天早8时到晚11时是他们的工作常态。有时候,对一个流调对象要打两三个电话,而为了印证其中的细节,还需要和两到三个关联人进行信息核对。

“每一个流调电话,我们要详细询问记录他们的信息,交通工具、接触人员、现住址等,顺利的话,一个电话一般要十几分钟,因为涉及到一些个人信息,有一部分居民担心泄露或者电信诈骗,不太配合。这样的话,我们就要一遍遍地耐心解释,有时候一通电话就得30分钟。记录好这些信息后,我们还要把这些有效信息第一时间录入钉钉系统,从而理清传播链,做到早发现、早隔离、早诊治,更快地防止疫情进一步扩散。”采访时,社区核查人员说。

可想而知,这项工作的精细程度极高,工作量巨大。

韩世栋的妻子怀孕不到三个月,正是孕吐厉害的时候。“想想,我也挺愧疚的,妻子现在孕吐的厉害,虽然我现在也在小区,就是没时间照顾她。”韩世栋内疚不已。

不过,妻子对他的工作非常支持,“他在做一件光荣的事情,我支持他!而且这段时间,居委会对我们的生活也非常照顾,时常送爱心蔬菜上门。”采访时,韩世栋的妻子说。

记者看到,钟南路社区信息核查员的桌子上都放着一个大水壶,一旁还放着金嗓子喉宝等。“打满一壶水,就能节省时间少跑路。每天长时间打电话,嗓子不舒服,我们就含一片润喉片。”这些流调人员顾不上和记者多说话,就又投入到紧张的工作中去了。

北苑街道工作人员说,此次疫情发生后,感谢这些来自社区的爱心志愿者挺身而出,踊跃加入到抗击疫情工作中来。

“起初他们并不明白流调工作的流程,经过我们培训,才知道流调工作的重要性。同样,我们再三要求,一定会对流调对象的个人信息进行保护。”周彦卿说,截至目前,北苑街道流调员志愿者已有200余人,他们不讲索取,只讲奉献,“这些天用的都是自己的手机打电话,手机连着充电器已是常态。”

我们不是骗子 请提供真实信息

在这些信息核查员心中,只秉承一个信念,那就是“再多问一点,多了解一点,流调对象不说完接触过谁,这个工作就不能结束。”

在流调工作过程中,也有一些被调查者不相信、不配合。“有的人以为是诈骗电话,我们就耐心跟对方解释,我们不要你的任何账号、密码。流调核查是为了能更快的把可能接触过或者间接接触过患者的人找出来,能快速的把疫情控制住。”采访时,这些信息核查人员说,他们这些天都或多或少遇到过被误解、被挂机的情况,“但我们不放弃,我们会坚持到底。”

更重要的是,这些信息核查员非常注重个人隐私,除信息核查员,其他人员不允许进入工作室,每天早上会向流调员们发放核查表,晚上对这些纸质的核查信息收回,并且不允许大家拍照,这些都由专人负责。

因此,他们呼吁广大市民,“接到陌生手机号的电话时,不要慌也不要怕,只要不涉及到金融信息,请大家积极配合,本着对自己、对他人负责的态度,向流调人员提供真实信息。”

北苑街道党工委书记张晓告诉记者,连日来,该街道这些信息核查员的工作非常繁忙,也非常辛苦。“为了防止人员聚集、扎堆,我们原则上是非本小区志愿者居家工作,同时担心市民接到了陌生电话可能会有抵触心理,害怕是电信诈骗,于是我们公布了这些志愿者电话的后四位,以便让广大居民放心。”