



上海战疫：

## 如何纾困疫情中的“特殊人群”

本轮疫情暴发以来，上海实行严格的“全域静态管理”。疫情中，为独居老人、重症病人、不能自理的残障人士和特困家庭等四类特殊人群求助的信息在社交媒体上频频出现。这些期待“被看见”的求助背后，是一个个行动不便且不会使用网络和手机等沟通渠道的“沉默少数”，如何发现并为这些特殊群体纾困兜底？这无疑是在疫情防控中的一大难点。

### 来自街道社区的求助

上海是全国老龄化程度最高的超大型城市。官方数据显示，截至2020年底，60岁及以上老年人533.49万，占户籍总人口36.1%。上海独居老年人数为30.52万人，其中2.26万为孤老。同期，上海市持证残疾人59.5万人，占比超过户籍总人口的4%。

在突发疫情中，他们中的很多人不会或无法使用智能手机，更遑论“拼手速”、参加“团购”线上抢购物资；高龄或身体疾病，或多重因素叠加，不少人生活自理困难，儿女、小时工等又因种种原因无法近身照料，吃饭、配药、求医都成为迫在眉睫的问题。除了亲友、居委、邻居，他们无处求助，一些人只能被动等待援助。

疫情之下，基层社区普遍存在人手短缺状况。一位社区居委会工作人员向记者描述其“日常工作”：组织居民核酸检测、发放抗原试剂、接听电话解决突发状况或居民疑问、帮助居民跑腿配药或解决居家封控问题、消杀居民团购物资、清点搬运政府物资并派送……“从封控开始，我们就住在办公室，经常干到半夜两三点，但五六个人面对几千人，即便有志愿者协助，仍是心有余力不足。”

与此同时，有限的社区“服务队”也因疫情屡屡遭遇“折损”。某社区志愿者告诉记者，随着居委会书记、四位工作人员和志愿者先后感染被隔离转运，几位志愿者由于焦虑和过度劳累退出，新增补的人员对工作流程不熟悉，也没有时间进行培训，导致“将近一周时间都处于左支右绌的状态，无法顾及细末之处”。

种种因素叠加无疑形成“马太效应”：越是陷入困境的群体，越难以通过有效的渠道发声，物资援助越难以触达，也越需要大量人手去提供帮助。

“在当前疫情防控最吃劲的关头，社区里的独居老人、特困家庭受到的影响相对更大，尤其需要得到关心、关爱和帮助。”上海市民政局局长蒋蕊在新闻发布会上指出，当前，上海针对独居老人，特别是高龄独居老人，或家人被隔离收治而暂时无人照料的老人等，开展摸底排查，掌握实际需求，组织力量给予帮扶。

据悉，当前上海市共有近5万名养老顾问、“老伙伴计划”志愿者、楼组长等为高龄独居老人提供服务，是疫中主动“向前一步”掌握老人状况，助其纾解困境、稳定情绪的重要力量。

### 保供困难群体的关键

疫情发生以来，市内外社会组织、爱心企业和个人纷纷发起物资援助，但物资如何精准保供特困群体，实际上存在不少难题。

有意愿捐赠物资的一家企业负责人告诉记者，由于希望针对特困群体进行捐赠，企业联系了上海市慈善基金会。对方表示，需要企业提供可以送达某几个区、总共可送几个点的信息，该基金会可据此提供申请物资的街道地址，由企业送至街道，但“物资最后送给谁，哪些是特困群体，需要由街道和居委来认定，该基金会和企业方都无法知晓”。

“这可以理解。”该企业负责人表示，街道居委人手少，不大可能进行细致的物资派送统计和反馈。

“我们为爱心企业对接援助物资时，也会遇到街道拒收的状况。”某慈善组织负责人告诉记者，一是因为有些基层社区没有力量去及时分发，特别是易腐坏的生鲜果蔬；二是分发信息不透明，致使社区居民时有抱怨不解，个别街道索性少接收、不接收。

作为掌握特困群体“第一手信息”的街道和居委，实际上是援助物资精准保供的关键节点。

虹口区曲阳街道副主任肖俊峰告诉记者，在数字化社区建设推动下，街道和居委已经掌握了辖区特困群体的精确信息，包括门牌号码、姓名、具体困难和联系方式等。在浦西封控前，街道第一时间将数据调取出来，并对重大疾病、孕产妇等需要就医的群体进行几轮摸排，据此划分了5类特殊人群，分别制定了紧急预案，发送给居委、志愿者等，以有限的力量集中关注特困群体。

在掌握底层信息的基础上，曲阳街道通过多方“借力”确保了信息与物资的“双向畅通”。“一是通过‘老伙伴计划’，志愿者保证每天都可与特困群体进行信息沟通；二是通过主动对接上海市慈善基金会、自行寻找和接收区内爱心企业捐赠，以及接收虹口区统一派发物资等形式扩充物资来源，并优先保障特困群体；三是召集辖区内居住的快递小哥组建‘曲阳防疫突击队’保证物资运输‘最后一公里’，社区志愿者保证物资上楼‘最后一百米’。”肖俊峰说。

对那些没有提前精准掌握辖内困难人群信息的街道社区来说，疫情发生后第一时间组织力量摸排准确信息是必不可少的环节。长宁区天山河畔花园的居委会书记宋键到任仅3个月便赶上了疫情。记者采访中发现，该居委通过在每个楼栋设立1名“信息员”志愿者，不仅完成了困难群体配药等信息摸排工作，同时可时刻与居民保持信息沟通，解答和收集问题，不断改进社区疫中管理方案，实现了7人“管好”5000人。

信息的公开和畅通也很重要。黄浦区打浦桥街道4月20日发布了一则名为《云南澜沧来的腊肉到底去了哪？》的公众号文章，针对街道居民的质疑，对相关物资的捐赠时间线和发放情况进行公开，同时将疫情以来街道收到的爱心捐赠物资、捐赠

方、捐赠去向以表格形式一一列明，供居民自行核对。从而在特困群体援助中，避免了由于信息不透明而可能触发的不满情绪。

### 社会力量在行动

作为超大城市，上海各区发展状况参差不齐，流动人口变化频繁，一些街道和社区没有来得及提前进行困难群体详尽摸排、制定紧急预案，疫情中一时顾此失彼。

更多社会化的“信息桥梁”因此架设起来，以帮助对特困群体进行“点对点”援助。

《解放日报》、上海电视台、澎湃新闻、《新民晚报》、财联社等上海主流媒体近日纷纷开设24小时市民求助热线，利用媒体优势收集市民求助信息，汇聚社会援助力量。

财联社搭建的企业爱心对接平台在大量援助平台中具有一定代表性：一方面收集求助信息，一方面对接寻找援助爱心企业，但“由于封控，物流航班和通行证有限，外省市援助物资不易对接，同时受市内派送运力局限，只能对困难社区和养老院等进行集体性援助，鲜少支持满足个人诉求；此外，需要耗费人力对求助信息进行反复甄别”。

获取有效信息和解决运力问题是社会力量帮助困难群体的两大难点。上海市安徽商会响应上海市工商联号召，集合商会企业力量，在两天内搭建起“徽骆驼”物资急助平台。上海市安徽商会秘书长、徽骆驼统筹助理倪佳丽告诉记者，一方面，在沪安徽籍老乡及其他困难群体可通过平台申请援助；另一方面，商会企业共同解决通行证申请、仓库、志愿者住宿及配送车辆等问题，使来自安徽的援助能够顺利抵沪，并根据求助信息进行点对点市内派送。

公益慈善组织同样是不可

或缺的力量。上海市老年基金会通过其设立在各区代表处的志愿者收集特困群体名单，“名单会详细到姓名、门牌号、电话等，援助企业需自行负责市内运输，送到社区指定地点，再由志愿者根据名单完成最后100米配送。”该基金会办公室副主任包鑫龙告诉记者。

上海市志愿服务公益基金会专项基金主任曹蓝介绍，该基金在全市拥有覆盖面广的志愿者网络，疫情中接收到大量来自特困群体的求助信息，但由于这一群体对援助食物有营养、低糖、烹制便利等特殊要求，“募集适合的援助企业仍是难点”。

### 让信息和物资双向畅通

在“外力”援助响应、到达之前，更多来自社区邻里的“内生力”在为特困群体提供身边的支援。“在那些老小区的封控楼，或规模庞大的社区，邻居往往成为‘打捞’高龄老人或残障人士，为其运送物资，帮其向外求助的‘第一人’。”有公益行业业内人士指出，社区居民自助与邻里互助在此次疫情中展现出了强大力量。

目前，上海正在加紧建立针对独居老人、重症病人、不能自理的残疾人和特困家庭等四类特殊人群的兜底机制，在全市建立起独居老人、双老家等特殊人群应急和托底保障机制，确保对他们的基本生活物资供应。

这不仅需要更多的街道居委行动起来，集中力量对辖区内的困难群体进行多轮摸排，在物资保供、求医买药等方面给予特别关照。同时社会力量也要开辟出更多渠道，让求助信息与援助物资双向畅流。

近日，百联集团依托旗下联华股份针对社区80岁以上独居老人、残障人士和特殊困难群体的民生物资“急、愁、难”问题，开通热线电话、手机短信及企业微信三种不同渠道一对一对接帮困需求，并由同集团物流团队进行配送。4天内，已接到近2000人求助，其中残障人士约占五分之一，孤老人占比近半，其余均为特困人群。

光明集团利用农工商“96869”热线开通“光明直通车”，为有需要的老人对接集团旗下品牌民生商品；月星集团则开启了“400电话服务热线+同名微信小程序+万名社区店小二、店小三”的24小时线上线下双保供模式……

有分析人士称，此次疫情突然暴发，且规模前所未有，常态下的社会治理和运行机制难以承受。当前，上海仍在不断加大全市保供力度、完善保供和兜底机制，“干流”疏通也将进一步惠及特困群体。

多位受访人士建议，经此一“疫”，更加呼唤上海等超大城市建立起完善的应急保障机制，使之成为公共政策的一部分，由此可保证“战时”市场运行的“毛细血管”不断流，而社会各界的力量也可在统筹协调中，灵活应变，破解瓶颈，共克时艰。（据中国新闻网）