

特稿 129

和陌生人说话

本报记者 李昱霖



秦皇岛第二批援助石家庄流调队员合影。

受访者供图

忙得不可开交之时,王浩然接到了石家庄藁城区公安局的电话。“你叫什么,是做什么工作的……”电话那头,一位民警细细地盘问道。

王浩然有点懵。一番“交代”后,他明白过来:几分钟前接到自己流行病学调查电话的那个年轻人报警了。

1月2日,河北石家庄突发新冠肺炎疫情。1月10日,作为秦皇岛市第二批紧急支援石家庄的流行病学调查员,王浩然和9名“战友”进驻疫情“风暴眼”——石家庄藁城区。自那之后的20多天里,给确诊患者、密切接触者以及次密切接触者打电话、提问题、做记录成了他们的主要工作。

在与病毒传播拼速度的过程中,像王浩然这样被当作可疑人员“转交”警方的情况并不多见,但被流调对象挂断电话、拉进黑名单乃至大声训斥的经历,谁都逃不掉。

迅速获得陌生人的信任,想方设法勾勒出他们此前14天的行动轨迹,是新冠肺炎疫情发生后,每个流调员都要反复练习的技能。

病毒突袭,农村告急

河北疫情的发展速度超过了许多人的预想。1月2日,石家庄藁城区增村镇小果庄村报告了第一例新冠肺炎确诊病例。1月3日至5日,该省每日新增确诊病例和无症状感染者之和均达到两位数,1月6日,这一数字过百。

同日,藁城区全域调整为疫情高风险地区。河北省城疫情形势告急。

张志存记得,那一天她还给在河北医科大学口腔医院工作的老同学打了电话,“需要什么我给你寄过去。”仅仅4天后,她就来到距离病毒最近的藁城区,入驻藁城三中开始支援当地流调工作。“我们都是在秦皇岛自愿报的名,但没想到出发得那么急。”

同样在1月10日,按照国家卫健委部署,广东、江苏、浙江、湖南、江西五省共抽调专业技术人员103人,组成一支支援河北抗疫的流调队。

流行病学调查通过询问已知感染者发病前后的行动轨迹、暴露接触情况等,找到可能的传播途径和涉及的人,从而抢在病毒前面斩断链条。无论是2003年的“非典”疫情,还是如今的新新冠肺炎疫情,这都是我国防控疫情的重要方法。流调人员因此肩负的重大责任,可想而知。

疫情的突袭让一切显得很仓促。张志存和队友抵达藁城区的当天,一位早几天来的援助队员写下了这样的日记:

几天下来,从寒冷、无水无电暖、工作不顺畅,到现在一切步入正轨,每天的变化都让我们倍感欣慰与温暖。

……

夜里11点,第二批援石人员抵达。看到他们发来的照片不免心酸——比我们这边的条件还要艰苦。10个人一间房,仅有一组暖气。箱子堆了一地,连落脚的地方都没有。

没有热水,幸好带了热水壶,一壶开水够泡两盒方便面。领被褥、铺床,到凌晨1点大家才安顿下来,真是不容易……

没有时间抱怨这临时的安身之处。秦皇岛市疾控中心健康教育科科长王岚被任命为秦皇岛第二批援石流调应急队队长,她把战“疫”比作战役,“敌人从哪里来,现在到了哪里,规模有多大,携带多少火力,我们要尽快把这些情况侦察清楚,为后方应战提供准确情报。”

与过往疫情多发生在城镇不同,藁城区的确诊病例主要集中在几个村庄。城市里,人们的行动轨迹大多规律且重复,但在农村,相互串门是传统,再加上北方的冬天是农闲时节,人们习惯利用这段时间办一些“大事”。比如2020年12月28日至2021年1月2日,在小果庄及周边村落,就举办了多场婚礼。

这一方面形成了局部的高度聚集,一方面让许多流调对象的行动轨迹变得异常复杂。更麻烦的是,一场大型宴席,同桌吃饭喝酒的人可能根本互不认识。事后证实,当参加婚宴的人确诊时,他们即便想说出密接者都有心无力。

张志存是秦皇岛经济技术开发区疾控中心疾控科科长,她第一次参与流调工作是1994年,在这个圈子里绝对算得上是“老人”。即便如此,藁城区流调任务难度之高,也是她此前很少碰到的,“南桥寨村的同一场婚礼,不同的人竟然连说出的饭店名字都不一样。”

见招拆招,将心比心

1月11日,石家庄天气晴冷。

在第一个流调任务到来前,王岚组织了一场紧急培训。9名队员来自秦皇岛所辖多地的疾控中心,有的人此前并没有参与过一线流行病学调查。“如何判断密接者、次密接者的理论大家都懂,但实际与活生生的人打交道又完全是另外一回事。”

石家庄此轮疫情感染者中有相当数量是农村中的老人,他们往往只会说当地方言。为了抢时间同时保护工作人员,流调大多以电话形式展开,这又给“听力测试”增加了难度,即使是石家庄本地流调员,也不时会遇到“竖了半天耳朵,一句都没听懂”的状况。从近600公里外的秦皇岛赶来,语言障碍更是王岚队伍首先面临的难题。

预判到这一问题,几位有实战经验的流调员在出发前就有针对性地制定了“迂回术”——农村里年轻人大多会说普通话,可以事先沟通请他们在电话那端当翻译,或是直接打给与确诊老人同住的女子,了解相关行动轨迹。

“打不通电话怎么办?”“流调对象拒不配合的处置方案”“流调对象撒谎的表现”……王岚带头把类似常见问题及应对方法写在一个公用的笔记本上,大家都把它叫作“流调攻略”。

但攻略并不是万能的。

王浩然是秦皇岛市疾控中心的检验员。习惯了和物品打交道,突然要不断地与陌生人通电话,免不了心中没底。没想到到石家庄第二天,他就碰上了“硬骨头”。

1月12日晚上8点,按刚接到的流调指令王浩然拨通了电话,对方是一位确诊患者提及的可能密接者,听声音很年轻。开始一切顺利,年轻人很配合地报告了自己的基本信息。可当王浩然按部就班开始询问他近期活动情况时,对方突然改变了态度,“你不要再问了。”说完挂断了电话。

还没回过神来,王浩然就接到了藁城区公安局的询问电话。哭笑不得地解释一番后,他干脆请民警帮自己传个话,“流调还没做完,我得继续‘骚扰’他。”

电话再次接通,年轻人连连道歉的同时,依然言辞含糊不愿正面回答问题,“不太方便”。情急之下,王浩然试探了一句,“要不我加你微信?”没想到对方爽快地同意了。

“按单位要求,所有员工都在宿舍不能外出。我不想让同屋两个同事听见我对别人说起他们的信息,给您添麻烦!”好友验证一通过,年轻人立即向王浩然说出了自己的顾虑。随后,通过文字形式,他详细地叙述了此前14天自己的行动轨迹和接触的人员。

几次见招拆招后,王浩然有了自己的实战经验,“想要顺利推进流调,除了亮出身份,并且让被调查对象以微信、视频等方式验证我的身份,还要找到他们最方便‘舒适’的沟通方式。”

1月15日凌晨3点多,流调员叶茁接通了一位密接老人的电话。说明来意后,对方却先开口请叶茁帮一个忙。原来,老人和自己的两个外孙在不同地点隔离,“我就想知道小家伙们怎么样了”。

在有关部门的协助下,叶茁联系到具体隔离点的负责人,了解到孩子身体无恙,有专人照顾,每天按时吃饭睡觉。听完叶茁的回合,老人连连道谢,“姑娘,你要问啥?我知道的全告诉你”。

只要有时间,10人小队每天都会进行简短的工作交流。正式流调前问问确诊病例的身体状况,拉拉家常缓解他们紧张、抵触的心理……各种诀窍、妙招让“流调攻略”日益丰富、完善。不过,“将心比心”始终占据着攻略里最重要的位置。

电话不离手 问题不离口

从去年初新冠肺炎在我国出现起,有确诊病例的地方就有流调员的工作。在被流调者大量又细碎的叙述中,流调员能否快速筛选出病毒传播的“高危环节”,关系到疫情防控能否做到及时且有针对性。

“元旦那天,你和爱人去过哪些地方?”“你爱人在哪里和你汇合的,几点汇合的,她坐的哪一路公交车?”“大姐,元旦时你们和几个亲友一起



张志存在填写流调报告。

受访者供图



在藁城三中的工作点,秦皇岛援石流调队在黑板上写下宣誓词。

受访者供图



在河北疫情期间,流调队员使用的调查表。

新华社记者 邢广利 摄

吃饭,你看看这些情况大哥说得对不对?”……1月11日下午,流调员时晨联系上了到石家庄后的第一个调查对象——一位确诊新冠肺炎的大货车司机。事后他说,没想到“第一单”就把自己吓得够呛。

通过交叉确认司机与其妻子的说法,夫妻二

人元旦后的行动轨迹逐渐呈现在时晨的笔记本上:1月1日,一家三口到石家庄新乐市亲戚家聚餐;1月2日,夫妻俩驾车前往贵州贵阳市、仁怀市等地送货、装货……

当听到病例离开过河北时,时晨紧张起来。跨省流动、接触,病毒在省外传播,这些念头在他脑子里打起了转。“事情也没那么糟。司机说了,卸货装货都是机械操作,没有和人近距离接触。”一边记录,时晨一边安慰自己,

“1月5日我们又从贵州出发,到了天津武清区一商业园,这次卸货有人工参与。”货车司机接下来的报告让时晨的心彻底到了嗓子眼,“有几个人来卸货,你们都戴口罩了吗,有没有他们的联系方式?”

由于和卸货公司是第一次合作,司机无法提供相关接触人员的任何信息。挂断电话,时晨立即向石家庄公安机关请求支援,民警迅速与天津武清区取得联系,找到相关企业法人,进而寻找当天参与卸货的工作人员。

一下午的顺藤摸瓜,时晨与武清区疾控中心人员配合,共查找到货车司机的密接者4人,次密接者30多人。

手机、电脑、笔、记录本,是流调员的工作“四件套”;电话不离手,问题不离口,则是他们工作时的状态。“X月X日,你去了哪儿,什么时间去的,怎么去的,和谁去的,接触了谁……”没几天时间,这一系列常规问题成了援石流调员脑中自动运行的程序,一口气说完不带磕巴。

去年初,叶茁在秦皇岛参与了流调工作,当时只需追踪到确诊患者密接者的轨迹,人数在二三十左右。“但在石家庄,调查链条延伸到次密接者,有时还要找到次次密接者,人数扩大到两三百人,我们的工作量也翻了10多倍。”

长时间保持一手拿手机一手做记录的姿势,一天下来所有流调员都喊着胳膊、脖子疼,不少人耳朵还会嗡嗡响。“要命的是,休息也不安稳。”时晨说,每天在他的梦里,“背景音”都是各种音调的男声和女声。

能精确到分钟,绝不停留在小时

“确诊病例X:男,X岁,现住某市某小区,X月X日X时到某地……”

当有疫情发生,像这样的确诊病例行动轨迹通报每天都会有,它牵动着当地数以万计居民的

心。为了让这短短百十来字迅速又准确地呈现,流调员除了要付出大量体力,有时候还要使出过人的智力,才能最终把看似毫不相关的细节、片段串成一条紧密相连的传染链条。

“如果突然有人问我一周前的今天做了什么,我可能一时半会儿也答不上来。”参与了多少次流调,张志存早已习惯了人们的“健忘”,“因此我们要想办法‘唤醒记忆’。”

手机通话记录,社交软件聊天记录,移动支付记录……智能设备上留下的痕迹,是流调员最好的线索。针对石家庄疫情中涉及老年人较多的特点,超市、银行等场所的购物小票、存取款回执单也被列为“唤醒工具”。再不行,由公安机关协调取得的监控录像、大数据也能帮助被调查者回忆具体细节。

“时间能精确到分钟,绝不停留到小时。”王岚说,好的流调报告,既要能找到所有密接人员,又不惊扰到任何一个不相关人员。为了达到这个目标,即使是最顺利的一次流调,从接到指令到最后完成流调报告,也要花3个多小时。

可很多时候,“顺利”只是一种美好的愿望。“他把我拉入通信黑名单了。”1月12日,流调员张子豪遇到了一位拒不配合的确诊患者。与他同组工作的赵宁随后拨通了患者母亲、妻子的电话,也是刚自报身份就被挂断电话,再打,怎么都无法接通了。

按规定,从患者确诊到行动轨迹公布间隔只有24小时,这其中留给流调员的时间更是有限。无奈之下,张子豪只能求助于患者所在村的党支部书记,靠他从中协调,才得以在截止时间前生成流调报告。

有人“不说”,也有人“胡说”。为了鉴别谎言,有经验的流调员还依靠逻辑与证据练就了“侦探”的功力。

一天,王岚和队员安秋慧一起拨通了一位女性患者的电话。对方态度很好,称1月1日女儿女婿和外甥来家中吃饭,当天自己的妹妹来串过门。自那起到确诊转移的好几天里,她都没有出过门。

“她在撒谎。”放下电话,王岚做出了判断。患者说话吞吞吐吐,每每被问到具体细节就一言带过;她年龄不算太大,行动自由,连续多日不出门可能性很小,更何况还是逢年过节的时候;如果病例说的是真的,感染链条就拼不上。捋出多个疑点后,王岚她们决定转移“侦察”重点。

在先后拨打了患者儿子和女儿的电话后,“案件”脉络清晰起来。原来,患者妹妹早在1月1日前就带着自己的外甥女住进了姐姐家,期间姐妹俩外出参加了一场婚宴;患者的弟弟也参加了元旦当天的聚餐,至今还在一家工厂正常上班;确诊前,患者本人去过村里的小卖店购物,还到一家面粉厂打了一天零工……

“一下子,密接者多了几十个,次密接者多了上百个。”安秋慧又生气又后怕,一旦流调报告出错,不仅可能造成更多人感染新冠肺炎,隐瞒行动轨迹者也要因此承担法律责任,“绝对是害人害己”。

无论如何,跑在病毒的前面

2003年,秦皇岛出现了一例“非典”疑似病例,对其进行面对面流调的任务落在了张志存头上。

那时候没有防护服,张志存穿了一件“猴服”,“其实就是找服装厂做了一件从上到下只露出两只眼睛的连体服”。纯棉的“猴服”不能阻隔病毒传播,好在SARS传染性比新冠病毒弱,张志存又足够幸运,没有在工作中被感染。但流调结束后那段担惊受怕、焦灼难耐的日子足以让她刻骨铭心。

近18年过去了,此次支援石家庄疫情流调工作,张志存和每个队友手边都放着一个布袋,里面装着手套、口罩、护目镜、防护服等防疫物资,随时为与病毒短兵相接做准备,“和2003年相比,无论是经验还是条件,都不同同日而语”。

但工作之外的条件就没有那么好了。到藁城三中近一个月,由于屋里暖气不足,即使盖着厚被子,每天夜里流调员们也只敢脱掉外套睡觉,几个女队员还要靠热贴“续命”。三中驻扎的人多,后勤保障总有限不上时候,有时打电话到半夜的队员想泡碗面吃,却连开水都找不到。

“只要我们能跑在病毒前面,这些都说好。”时晨说,大货车司机的案例引起了天津武清区的高度警觉,在接到河北协查函之前,当地已经实施了密接者行动轨迹发布、人员隔离、划区管理等相关防控措施,避免了病毒进一步传播。几天后,时晨又从新闻里了解到,货车司机到过的贵州某酒厂进行了全员核酸检测,结果均为阴性,“那一刻我的心总算安稳了”。

一轮又一轮的核酸检测,一个又一个的流调电话,一次又一次的提前隔离,河北疫情终于迎来了拐点。2月1日0时到24时,河北无新增本土确诊新冠肺炎病例,实现了自1月2日疫情暴发后首次确诊病例零报告。2月3日,石家庄宣布全面推动复工复产。

随着疫情明显得到控制,全国各地支援石家庄的队伍开始撤离,不过王岚的10人小分队还要继续坚守,他们有了新的工作任务——对藁城区增村镇的重点村进行消杀后,后物体表面和环境空气效果评估采样,为结束集中隔离的村民早日回家做准备。

张志存的那位老同学一直惦记着她。1月16日凌晨3点多,结束一天工作的张志存看到手机微信中同学的留言,那是一首诗:

“……电话不打了/微信问候吧/怕耽误你的工作和休息……就这样吧/咫尺天涯……谢谢你,同学/辛苦了,同学/一个石家庄人给你鞠躬/向你敬礼……”

(感谢秦皇岛市总工会对本文的支持)

更多精彩内容
请扫二维码