



志愿者之家

只有我自己知道
我在经历什么

这是系列报道的最后一篇。从 2 月 4 日至今，在为期两周的时间内，我们尽力了。这种「尽力」自有一种局限性：无论是体量、时效，抑或视野，甚至报道体例，都不足以为我们的力不从心开脱。但我们又持有一丝欣慰：这种带有《T》中文版烙印的切入角度是有意义的。至于这种意义是什么，只有两个字，记录。记录就是意义，记录就是职责，记录就是我们的正义。如果这 12 篇报道能在任何一个层面让你感受到一点人间的真情，那我们便不枉此行。是的，正如庚子鼠年到来时我们在微博所言，「如果说世上还有什么东西值得永远想望而且有时还能得到，那就是人间的真情」——愿各位都有能力去体会和散播这样的真情。

2 月 4 日，武汉市开始建设方舱医院，收治「新冠肺炎」轻症患者。两天之后，白岩松就此对话呼吸与危重症医学专家王辰院士时，王辰表示：（方舱医院里）要多一些人文关怀，多一些病友

之间的互助，共克时艰。

病人互助、普通人互助，远隔万里的人、前往疫区中心援助的人 在面对这场疫情时，**官方渠道之外，民众也是可信赖的力量。**救援发生在人民和人民之间。

疫情最重的武汉市，有「武心援」「隔离观察」「文泽尔」和「cnov2020」这样的志愿者团队，他们制作患者援助手册，本地互助。网络上，同样有来自全国各地的志愿者，帮助遭受厄运的人们。

在新浪微博的患者求助话题中，@糖呗张丁文 的名字经常被提起。有时他的名字和「人民日报」「央视新闻」等媒体一起出现，有时和自己的志愿者队友 @老陶在路上 并列。**他是能够带来希望的人之一。**

也有人不明白为什么他总能帮患者找到医院的床位，张丁文说：其实做这些很简单，任何人想做都能做，就看他 / 她有没有这种心。

这是一篇自述。微博志愿者 @糖呗张丁文 讲述了他和同伴在这场疫情的**力所能及**。

局内人，局外人

现在我每天在微博上会收到一两万个 @。昨天晚上 12 点钟（编注：这里的「昨天」实际是指 2 月 13 日）开始，一条（新冠）肺炎患者求助超话爆了，网民疯狂地 @ 我，从 1000 涨到 2000 我点进去一看，一家八口人全倒了，还剩一个 11 个月大的小孩（记者注：微博用户 @圣胡子GG 发布求助信息，为 11 个月大的女婴刘若曦寻求救助）。

**其实做这些很简单，
任何人想做都能做，
就看他 / 她有没有这种心。**

晚上 3 点 50 几分我给求助者回了消息，加了微信。**我们连夜协调，今天早上给她解决了**，在湖北省妇幼保健院协调了一个小房间，小孩住进去了。

这件事是 3 个志愿者合作，大家下半夜都在忙。太多人反而事情就乱了。**其实做这些（帮助病人找床位）很简单，任何人想做都能做，就看他 / 她有没有这种心。**

我们这个志愿者团队叫「NCP 志愿者之家」。成立时间不长，也不是正规公益组织。只是这次 NPC 冠状病毒肺炎，我把大家聚集到了一起。开始志愿者在一个叫「天佑武汉其中有我」的微博群里，我们曾经都不认识。后来 100 多号人的时候我们意识到要取一个名字，卫健委发布了病毒名称「NCP」，我们就拿过来了。现在团队有 1200 多号人。

五六个人弄十几万需要凑一凑。

我是创业者，开互联网公司的，做视频社交、做直播。疫情刚开始，我没有这么多想法，1 月底就是捐款、捐口罩。朋友们希望做一些事情，（我们）就弄了一个「武汉守护医者爱心组织」。**我们都是小创业者，能力没有那么大，没有跟别人一样弄几百万。五六个人弄十几万需要凑一凑。**

之前是采购物资寄过去。找物资很难很难，**开始尽量选择湖北省境内，买不到了，（就）全国找**。后来联络韩国，联络印尼、泰国，最后从美国还有法国找货，弄回国内。**看微信群里的信息，选择一家患者比较多的医院送过去**。送过武汉市第六医院、武汉协和医院肿瘤中心

我是 1 月 25 号左右意识到问题比较严重。那时好像还在说可能不会人传人（编注：实际上 1 月 20 日钟南山院士确认了「存在人传人的情况」）？我在（微信）群看见有人发武汉的医院里面堆满了人，感觉好像跟新闻有区别，就去找我武汉的朋友了解。**他们告诉我很严重**，听说很多人在就诊期间排队，站着站着人就倒地上了，弄得很恐慌。

进入医院会感受到正在打仗的急迫感。

后来看新闻说物资不能第一时间到医护人员手里，我去武汉送过一次。（那时）武汉封城没有像现在这么严，SUV 开过去，运了几箱。那会儿城市里还比较正常，没有像现在一样禁行，行人不上街。只是进入医院会感受到正在打仗的急迫感。

医院对满人的场面我没看到，那天晚上凌晨 3 点多钟到医院，把货卸下来放到后门，事先沟通好的医生把东西给领了，我们就走了。我们对病毒的传染（能）力到底有多强也是不知道的。至少不像今天所了解到的，通风系统、粪口都能够传染。

我早就知道肺炎患者求助超话，但一直没看。那时我特别忙，弄物资、公司的事务也比较多。朋友一直跟我讲，超话（太惨）看不下去了。最开始求助超话每一篇都是长篇大论，我就冷着没看。其实就是把自己当成局外人，捐钱捐口罩，我做了就行了。

有一天朋友又讲这个事情，2 月 2 号晚上大概 10 点，我把它（超话）打开了，没看两三条就崩溃了。我记得很清楚，当时看到一条，一家六口人死了三个，还剩三个危重症，在寻求床位，也就只有一个人懂得发微博求助。还看到一个人早上去世，晚上也没人来处理。很惨很惨。人死了，后事都没有办法办。

一个特别正常的小康之家
10 天、20 天的时间，
天翻地覆的变化。

我自己也是 30 岁，很多发帖人跟我年龄一般大，他 / 她们的母亲也就是 50 出头，你都不敢想象这个事情。我还特意去看了一个人（去年）十一二月的微博，一家人特别幸福，拍合影、赞美食、遛狗，特别正常的小康之家。到 1 月底生活完全崩溃，一个家已经不是一个家了，基本上都去世了。10 天、20 天的时间，天翻地覆的变化。

非典时期我的母亲也生病了，咳嗽、低烧。那时我们家就我妈和我两个人。当时我 12 岁，记得不是很清楚，但是听说只要患病（发热），会被统一收到医院去。我是江西鹰潭人，我们是四五线小城市，没有那么好的隔离环境。她如果被隔离起来，就没有人带我了。所以（我妈）想自己隔离一段时间，看能不能康复。

一个寺庙收留了她，我跟她一起在庙里隔离很长一段时间。僧人都特别好，送饭菜之类的。现在我母亲身体特别好，我觉得当时肯定不是患了非典。

**看超话的一刹那我想做得更精准一点，
不是说捐钱捐物资，
我能不能为实实在在的生命再做什么？**

看超话的一刹那我想做得更精准一点 —— 不是说捐钱捐物资，傻傻地捐。**我能不能为实实在在的生命再做什么？**当晚（2 月 3 号 12 点）我就把自己的感受在微博写下来了（记者注：这条微博的内容是，「接下来会调动一切人脉 精准的帮到更多的人！我会投入到这个超话中，你们的贴我会看，如果我没看到可以 @我，我看到后会立即马上回复。我不怕被封号！有需要帮助的尽管提！」）。我曾经很少发微博，一两个月一条。**那条感受发出来，一下被很多人关注，我看到很多回复转发，就更坚定这件事情要去做。**

这次疫情，我对小孩没人管非常非常重视。他们的处境跟我小时候有点类似。我当年很小，没有任何能力做什么。虽然这次也没有（能力）做得了什么，但是我在想，能做一点就做一点。

一群人找到了路

最开始的志愿者有十几人，在一个叫「天佑武汉其中有我」的微博群里：有一起捐口罩的朋友，剩下主要是公司的伙伴、员工。**我直接把人拉过来，大家就开始干了。**创业公司，平时我们每天十三四个小时都在一起，默契是超级高的。

那时患者也不知道你是干嘛的，我们也不知道能做什么。**我们根本就不是专业的，没有干过这个事情**，打电话过去说我来帮你的，（对方问）「你怎么帮我」？我也不知道。也有打电话过去那边情绪很崩溃的，也不知道怎么安慰，只能说「加油、加油，有什么事情我们能不能帮你做」？买氧气瓶、送口罩、帮独居老人送菜我们都干过，靠当地的志愿者。有人是从网络上加入的，还有我的四五个武汉朋友，我把他们给串（在了）一块儿。

**有一个很严重、很实在的问题：
病人太多了，
床位太少了。**

两三天左右，「重症收录组」成立了。那时我们只做这一个工作，志愿者有七八十个，都是年轻人，一大半人干这个，剩下的属于热心网友。

（后来）求助超话越来越多看不过来了，我们就呼吁大家把信息精简，讲清楚发病过程、家庭处境，还有地址电话。后来出了「对接社区」的政策，我们跟武汉全市的社区都建立了联系，用病患家属的身份去沟通。

刚开始我觉得事情特别的坏（编注：此处应为「糟糕」），社区的工作我很不能理解。为什么那么拖拉？后来我慢慢地理解了：有一个很严重、很实在的问题—— **病人太多了，床位太少了。**

**（社区工作人员）根本就不是专业的人，
但他们却要承受很大的舆论压力。
最终演变成「所有的错都是社区人员的错」。**

我遇到好几次社区早上接电话跟下午接电话不是同一个人（的情况），原因是工作人员感染了。

（经历了）这样的事情之后，我开始理解他们。首先他们没有遇到过这样的事情，他们根本就不是专业的人。你可以把他们理解成「居委会大妈」，年纪也是 40 多岁，女性居多。他们的思维没那么时髦，不可能了解微博之类的（平台）。但他们却要承受很大的舆论压力。微博上的人情绪很激烈，在患者信息下留言，导致患者的情绪爆发，很暴躁，最终演变成「所有的错都是社区人员的错」。

有些家属一打过去就很暴躁，社区的工作人员也很暴躁，两个人沟通不了。我们慢慢找到了沟通的技巧和沟通的意识。现在一通电话尽可能保证在 2 分钟之内，引起社区人员的重视。确保不耽误他们的工作，也不引发他们情绪上的不满。

比如，你打过去，第一时间要沟通清楚你是谁、来干嘛，病人的发病过程、CT 结论和核酸检测结果，是否确诊。着重阐述病人状态，家庭情况。（比如根据实际情况说明）如果不能及时救助，这个人可能要身亡了。现在我们还能告诉社区哪家医院空出了床位。他们上一分钟得到的信息可能是金银潭医院满床，我们可以告诉他 / 她金银潭有床位了，几张。可以的话赶紧开单子。

现在我们不单帮病人找床位，还做心理援助，搜集全网信息提供给人民日报、高级机关。志愿者分为 4 个小组，分别负责重症收录、民调意见、心理咨询、物资捐赠。每个小组有一个小组长。

名义上是小组长，实际上是冲在最前面给大家一个方向。**你不能把公司的制度，比如 KPI 考核机制用到这里来**，参与进来的人都是志愿性质。

患者发出求助信息，会被抓取，做实时监控。因为我做互联网公司，大数据监控这块比较精通，刚好用在资料录入上。**我们帮助的重中之重包括：重症、危重症病人，军属家庭，独居老人，没有监护人的未成年人，没有行动能力的群体。**到现在为止，**我们能做的是让空出来的床位更快运转，让入院效率提高一点。**

我的重心还在重症收录这块儿，主要负责帮人协调床位，让社区和医院对接，与志愿者做交流。

**不是什么问题都反馈，
那样只会造成信息通道的堵塞。**

心理援助这块儿是一个上海的心理（咨询援助行业）创业者，看到我们做的事情，加入了。他们的机构里有 30 多号心理医生，（然后）朋友拉朋友，**现在有 80 多号心理医生，能够疏导求助者的情绪。**

民调意见组是（微博用户）@老陶在路上 负责。组里的志愿者收录信息，内部筛选，紧急且必要的统一反馈——**不是什么问题都反馈，那样只会造成信息通道的堵塞。**一般特别紧急的情况反馈上去的，大概率会得以解决。

我和 @老陶在路上 不认识，有很多患者会 @我，也 @他，然后注意到彼此。**他是央广评论员，可以帮大家说话。**就跟白岩松是一样的。对吧？其实我对他的工作了解不多。

今天中午（2 月 14 日）我在帮那个 11 个月的小女孩解决护工问题，花了一点时间。后来是我们武汉当地两个志愿者自发去医院看护这个宝宝的。我们把防护服、口罩、护目镜、面罩都准备好

了。

**目前我们累计回复求助数量是 13700 多人，
间接协助了 862 人。
今天有 38 人得到救助。**

目前我们的志愿者组织累计回复求助数量是，间接协助了 862 人。今天有 38 人得到救助。**让我特别心碎的是小孩没有人管的情况，而且小孩见证了双亲或者某一个（至亲）离去。特别特别的让人难受。**

有一个 77 岁的外公刘立给外孙女求助。事情是 2 月 5 号发出来的，2 月 6 号开始发酵（微博用户 @老苏8811 于 2 月 5 日 2:31 发微博求救）。**那个家庭孩子爸爸失踪了，妈妈病死在家，外公外婆 70 来岁，都感染了。就剩一个 13 岁的小姑娘。**刘立的亲人帮他发的微博。那时是我们开始做这件事的第 3 天，还在摸索。当时想了各种办法，跟社区、人民日报去反馈，加上他们的帖子在微博上关注度特别高，2 月 7 号，一家 3 个人都得到了救治。

这十几天（下来），我感觉到了情况的变化。

疫情和患者的变化过程是从最开始的松懈，到人民很疯狂 —— 抢药、抢口罩、抢着看病，到现在开始恢复城市的秩序。现在很多的问题都在解决，（比如）社区孤寡老人的问题，也在大力解决。官方的效率也变得很高。

最开始很多没有确诊的人没有办法报社区。眼看着他 / 她不抢救马上就得死，（但）只要没有确诊的那张纸你就帮不了（编注：此处应为「得不到救治」）。没确诊的患者，（我们）只能帮助他 / 她进入确诊流程。刚开始我们送过试剂盒 —— 最开始的时候，核酸检测盒是可以从医院里拿出来的，当病人没办法前往医院（时），可以送到他 / 她手里。后来就提供核酸检测地址的信息。最近我们不再收到谁没有检测上的信息。但有人两个肺都白了，核酸测不出来，（测试结果呈）阴性就无法确诊，没办法入院，酿成了很多惨状。我们就提意见，把 CT 的检测纳入（判断标准），临床也要做诊断。意见的反馈主要是通过老陶那个组。现在 CT 检查也被纳入了。

医院的情况也改善了很多。刚开始可能只有发热科一个科室（处理疫情）。那会儿医院也蒙圈了，没想到有这么多（病）人。后来出了「应收尽收」的政策，很多医院把其他科室拿出来改造成床位了，会好很多。现在医生也多了，床位也开始增加，你看现在全国调过去（武汉）1 万多的医疗人员。

患者也能提供帮助。

到现在，我们是没办法跟医院对接的。医护人员本来也没有时间，防护服穿身上，基本 10 个小时都脱不下来。这方面的信息通过官方渠道发布的床位信息，实时更新，（而且）我们也有医院里的志愿者，志愿者会告诉我们，哪些医院空出什么（编著：此处应为「多少」）床位。这些志愿者包括医护人员、患者。我们的患者群，确诊的、疑似的病人都有，现在还有方舱（医院）的（患者）。患者也能提供帮助，他们有病友，大家交流，可以知道医院的情况是什么。现在这个群有将近 300 号人，我们和其中很多人成了朋友。

从有病人住进方舱（医院），我们起初了解到有些方舱（医院）是用特别老的员工宿舍改造的，地面的灰尘多、洗漱的水都没有、厕所脏。这些信息我们都反馈过。今天下午我们收到患者发的照片，方舱（医院）的床是实木的，被子看着也很软，吃的饭都是三菜一汤。感觉有很大的改变，也可能是不同医疗点的。（我觉得）刚开始大家应该干的是把房子征集起来往里面铺床的事，打扫卫生这些（细节）确实那会儿也没有人手做。先要有个框架再往里填东西。刚开始传到

网上的（负面）视频和帖子，基本上是（因为只有）框架搭起来，里面还是没有血肉的。现在不断地输入血肉，让这个东西看起来很饱满。

对不起

我现在一个人住在北京的家里。公司办公地点在北京，这是我上班时候的住所。我妈他们在老家，每两天能出一趟门。别人不知道我在做这件事情。我每天晚上 2 点多睡，早晨 5 点多钟就醒了。不可能睡得着，想赶紧看一下有没有人被救了。**每一个患者的治疗情况我都很了解，只要在群里一报名字我就知道这人是谁，什么样的情况。**我这个人做事情一直都是这样，包括开公司，能够亲力亲为就亲力亲为一点，**毕竟事情是你串起来的，得有责任感，对不对？**

今年过年我一直没休息，也没有处理公司的事情。我们公司东西全部研发完了，在苹果商城等审核，这段时间基本也没什么事情。睡眠少没有解决办法。**我现在应该是超负荷的。硬扛。**人家说疫情结束后你想去干嘛，我说我就想睡几天，人家说你现在天天休息，还想睡几天。

**普通网民如果希望为疫区提供直接的帮助，
也可以加入我们。**

普通网民如果希望为疫区提供直接的帮助，也可以加入我们。各小组的组长我在微博上发过一次，有很多人加入了。报名之后，会聊一些简单问题，**看你是不是有时间、抗压能力怎么样。**我们有好几个志愿者都很出色，有生物学博士，有做表格、PPT 很强的小伙伴。还有人家里是医药世家，可以给患者提供用药的建议。

但每天都有志愿者崩溃：怎么这么惨？昨天我安排了心理医生给志愿者做疏导。我其实也没有那么有力量，现在都是处于（硬撑）。之所以要表现得积极，第一有可能患者看着我，我崩溃了他们就没信心了；**第二志愿者加入的时候，没想到战况会这么惨烈。**收录组的人每天这么多信息看下来，他们的内心（感受）我觉得不会比医生差到哪里去。

我现在对数字麻木了。最开始觉得（确诊病例）增加 100 人（是件）不得了（的事），现在我都不看了。肯定患者的经历（对我）冲击大。我抗压能力比普通人强很多，我在北京当过两年兵，今年创业快十个年头了，遇过人生百态，有过大起大落。我的心态还是比较正的，能够自我调节。但看太多了还是会心态崩掉，我没有找过心理医生，都是自己调节。

我每天在微博上说得最多的一句话是
「交给我」。
其实还有一句话是「对不起」。

我发过一个微博，说自己看到的日记。那是我大清早在微信群里看到的长截图。一个武汉女生的真实日记。记录了家庭每天的变化，从美好，到爸爸死了，然后妈妈死了，然后自己生病，不知道自己能不能活下来。如果她要死了这个家（所有人）就都没了。我看完之后心里特别特别的难受，这段时间我也想了解这个女孩怎么样了，但现在找不到（她）。

新闻里那些得了白血病求死的女孩、在阳台上敲锣求助的人，包括红十字会、李文亮医生 这些都曾经牵动过我的心。我还看到消息有老人跳楼的、母亲因为胆囊炎发作要开煤气自杀的。这些比较典型的人生悲剧我们都知道，都很担心。其实不是所有事都能解决，解决不了你内心就很受煎熬。我每天在微博上说得最多的一句话是「交给我」。其实还有一句话是「对不起」。

我微信里有超级多的「对不起」。早上还在（和求助对象）沟通，下午就告诉我，他奶奶走了，他妈妈走了，我就回复「对不起」。这些「对不起」在我的私人消息里。大家能够看得见的就是「交给我」。只有我自己知道我在经历什么。

策划：《T》中文版编辑部

撰文：徐沉沉

开篇撰文：李森 设计：子愍 编排：Lu Wang

卷宗 Wallpaper*

新视线

NYLON 尼龙

出色 WSJ.

FOOD & WINE

KINFOLK

DRIFT

FATHERS

COPYRIGHT © T MAGAZINE CHINA. ALL RIGHTS RESERVED



Modified on 2020-02-18