

不在武汉，怎么做志愿者

Original 澎湃新闻 澎湃新闻 2 days ago

金钱熠/华中科技大学新闻与信息传播学院2017级本科生

1月16日，武汉传媒学院大四学生Summer坐上了离汉的飞机。按照原来的计划，到厦门参加完活动后，他将回到长白山，断网闭关写作。

武汉天河机场人流如旧，没有人戴口罩。他当时不知道，新冠病毒已在武汉悄然蔓延。更没料到，一周之后会封城，短期之内，他将无法回到这座承载了他许多记忆与感情的城市。

封城的消息来得突然，Summer还来不及改签机票，进汉的通道就已被切断。他说，如果早知道疫情会这么严峻，当初一定会留在武汉。

从封城的那天起，Summer就成为了一名线上志愿者。这一个多月里，他在屏幕的另一端，参与救助了三十多位患者，帮14家以上向社会求助的医院联系到了捐赠物资，仍时常感到个体的渺小和无力。他很希望回到武汉，去做更多的事，帮助更多的人。

以下是Summer的口述

0点46分发来的求助

1月27日0点46分，当时我正忙着联系怎样把一批捐赠物资送到定点医院，秀秀发消息问我：能不能帮忙联系志愿者司机，送她父亲到医院？那是她第一次向我求助。

秀秀是我的同学，她知道我在做志愿者。我在武汉上学，也在那里陆陆续续工作了很久，一直以新武汉人自称，恰好又学新闻，有一些社会资源，就想用自己的资源来帮助武汉。自从做志愿者之后，我的工作时间基本就是从早上8点半到凌晨2点半。



做志愿者后，Summer每天都要工作到凌晨才会休息。

秀秀的父亲从1月20日开始出现发烧、咳嗽等症状，一直在家里隔离。27日凌晨，他病情加重，体温升到了38.5度，被社区卫生服务中心诊断为高度疑似患者，需要马上送去医院。秀秀打了120，但没有空车，社区的车辆不能送病人，定点医院的电话也打不通，情况十分紧急。

我安慰她不要着急，建议她打110联系对口的人，同时，我把求助信息在朋友圈和医院群里扩散，又联系了疫情指挥部。凌晨1点37分，秀秀发消息告诉我，车已经联系到了，正在来的路上。

本来以为到了医院就安全了，但1月28日晚上6点，我再一次收到秀秀的求助：她父亲被送到武钢二医院之后，由于医院设备不完善，医务人员没法进一步检查和治疗。秀秀害怕父亲病情加重，希望能转到医疗设备更完善的医院。

我把她的求助转发给了记者，也在朋友圈和自己的自媒体帮忙扩散。但是我也知道，各家医院早就处于超负荷运转的状态。再说，进了医院再想转出去，难度也很大。所以我和秀秀讲，要作好心理准备。

幸运的是，29日下午，秀秀告诉我一个好消息：父亲已经排上队，能做核酸检测了。她担心父亲在医院里交叉感染，想让父亲在检测前先居家隔离一段时间，医生也同意了。后来，她也自己联系到了接父亲回家的车。当时看起来一切都很顺利。

晚上8点，秀秀又给我发消息：她在医院门口待了好久，都能看到一门之隔的父亲了，可是父亲还是没能出来。那个时候，部分地区已经开始封小区了，时间很紧迫。我尝试去问医院方面联络人的电话，但是没有要到。又联系了疫情指挥中心和社区，都没有得到一个确切的答复。我没法到达现场，感到力不从心。

秀秀的父亲最终还是没能出院。之后，秀秀的父亲病情加重，她问我怎么才能拿到免疫球蛋白，我也根据她的求助帮她想办法。

秀秀后来自己找到了免疫球蛋白，之后的几天，她没有再向我求助，我也没有去问。疫情期间，没有消息就是好消息。一般来说，进了医院，有了医生和药，是不会出问题的。这几天，虽然联系各个渠道的过程很曲折，但最终大部分问题还算是解决了。

15人后援团

没想到，再次收到秀秀求助的时候，就接连收到她母亲患病、父亲去世的坏消息。

2月5日，秀秀找我帮忙联系车辆带母亲去定点医院拍CT。7日，秀秀父亲出现休克，被转到武汉协和医院，8日上午去世。

得知这个消息，我很震惊，也很自责。我是我们学校第一个知道秀秀父亲病情的人。秀秀第一个选择了我来求助，说明她很信任我，我觉得，我可能辜负了她的信任。

我当时想，如果1月29日那天，秀秀父亲没法出院的时候，我在现场处理这个事情，会不会是不一样的结果？我学的专业和媒体相关，之前的工作经历也和记者、公关相关，在和人现场打交道方面有一些经验。秀秀那天晚上也很害怕，如果有个冷静的人可以帮她在现场处理，事情可能就会有转机，至少比我在线上能做到的会更多。

从那时开始，秀秀的同学组成了一支15人后援团，其中7个人是主力，其他志愿者游击帮助。团队内部有明确的分工：我负责与秀秀联系，询问医生秀秀母亲的情况，获取关于床位的内部消息，同时也会与媒体沟通、公布秀秀的情况。其他志愿者有的负责与热心群众联系、管理帐务、采购药品；有的负责收集与核实医院信息、联系床位；还有的志愿者负责安抚秀秀的情绪。

10日凌晨，秀秀的母亲终于被汉口医院收治，但情况很严重，医生当天下达了病危通知书。两天前，秀秀和弟弟也做了CT，姐弟俩都有肺部疑似感染的情况。秀秀的症状更严重，之后被确诊。

父亲去世、母亲病重、自己也被确诊，秀秀那几天的状态都不是很好，和我打电话时有几次带有哭腔。其实我们不用问都能知道，毕竟这个情况搁谁都没办法处理。所以一开始，大家都不敢跟秀秀沟通，生怕触碰到她的泪点。

秀秀的微博昵称是“秀秀要做大太阳”，她在简介中写道，“一直努力一直幸运做自己的太阳”。

这么多天来，我救助过三十多位患者，秀秀是我遇到的最阳光、最坚强的一位。其他的求助者找到我的时候，已经发了很多负面的朋友圈或帖子。但是秀秀一开始求助的时候，什么多余的话都没有，更没有责怪谁。她说她很理解大家，也一直在配合社区的相关工作和流程。甚至在联系我之前，她都没有在社交媒体上求助过，直到父亲情况变差，才不得不麻烦别人。秀秀的网名是“秀秀要做大太阳”，她在现实中很开朗，也很愿意帮助别人。

想要做更多

志愿者的帮助并不是全部有效的。这并不是指志愿者不作为，而是指千辛万苦做了很多之后，结果并不尽如人意。就好像我们救助患者，现有的各种渠道都尝试过了，但就是没人能救这个患者，医生和志愿者急得团团转，这是一样的心境。无力感一直会伴随我们，但没有谁会轻易放弃。

这种无力感最强烈的时候，是在二月初。那几天，物资刚刚收紧，“应收尽收”政策也还没有出来。当时医疗物资已经由相关部门统一调控生产了，我们作为民间志愿者，没有办法买到，就算是已经付过款的物资，厂家都不发货了，所以我们没有办法对前线进行物资的援助。另一方面，患者又一直在求床位，但是当时的床位比较紧张，我们想法设法地去救助他们，但实际的救助人数也不是很多。

2月5日，我发了一条朋友圈：“渠道愈发收紧，怎样才能做到更多？”

那几天对于民间志愿者来说是一个比较“黑暗”的时期。因为民间志愿者主要就做物资捐赠和患者救助这两块，那段时间，这两个板块都没法正常运转，但大家从来没有停下来过。有的志愿者寻找新的厂家，也有的找厂家联系退款，但经过几天的“挣扎”，我们发现，骗子越来越多，确实很难找到靠谱的医疗物资了。我们的志愿者还算幸运，因为我们做的板块比较多，我们还能做信息核查，也能给官方媒体提供新闻线索。

其实不管救不救得到，我们都会有无力感。面对巨大的灾难，个人是极其渺小的。我自己曾经给十几家医院联系到了物资，但是仅仅过了一天，医院又开始缺物资了。志愿者们或许可以帮（少数）求助的患者联系到床位，但面对成千上万的求助者，实在是心有余而力不足。我只能说“悲能拔苦，慈能与乐”，虽然渺小，但能救一个便是一个。

我们现在也在拓展新的工作内容，做生活用品捐赠这块的志愿服务，比如方舱医院的一次性碗筷、方便面和卫生纸。现在，来求助的患者比以前少了，从昨天（2月26日）开始，我们就没有再接到床位求助了。对于患者来说，康复者血浆是目前他们最需要的。我们团队有一名志愿者每天负责血浆求助患者信息的核查和整理，但这个事情很复杂，所以暂时还没有成功的案例。



2月22日晚上8点多，Summer的微信上还有17912条未读消息，只有把当天的消息一一阅读和处理完，他才能休息。做志愿者以来，这样高强度的工作成为了常态。

说实话，这段时间做志愿者比我之前学习和工作的强度都要大。我每天微信都会收到三万多条消息，只有把当天的事情处理完，我才会安心睡觉。最晚的一天，我记得很清楚，晚上10点的时候有三个患者同时向我求助，那天我凌晨3点40分才休息。我的手机内存是128G，现在光一个微信就已经占了一半的内存了。我的手机甚至因此在2月5日“罢工”了一天。

做志愿者不像学习，累了就能休息；也不像我之前比较喜欢做的自由职业，不想做就不做了。只要你开始做（志愿者），就必须坚持做下去，不管发生什么样的事情。因为别人都在指望着你，要对别人的生命负责。

1月16日，我离开武汉出差去厦门，之后想回武汉到一线做志愿者，但想方设法都进不去。现在我在线上能做到这么多，那么在线下一定能做到更多。如果当时知道疫情会发展成这样，我肯定不会离开武汉。

（指导老师：华中科技大学新闻与信息传播学院教师 周婷婷；澎湃新闻记者 张小莲）

戳这里进入

“全国新型冠状病毒感染病例实时地图”↓↓↓

新型冠状病毒肺炎病例实时地图

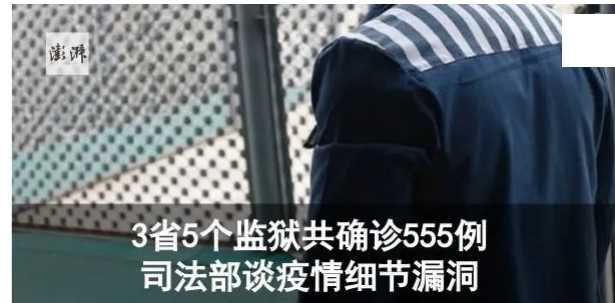
本期编辑 周玉华

推荐阅读





一名空乘确诊，
5名复工人员被隔离



3省5个监狱共确诊555例
司法部谈疫情细节漏洞

[Read more](#)