



用这份文档,年轻人使劲儿拉住老年人的手

实习生 罗宜淳

一份由大学生创建的 上海医疗紧急救助 共享文档里,截至4月10日,求助信息的编号已经排到了1688。求助者的情况描述都不长,却意味着一个个急需解决的困境,新冠阳性患者的血透问题、精神科患者的断药问题...

文档很年轻,建立12天,仅凭社交网络转发、校园媒体扩散,创建者招募学生和社会中的志愿者参与进来,分工明确。核实组打电话联系求助者,棘手难题留给跟进组,宣传组把文档推广到更多平台,还有法律组、医药组、渠道组、数据组、表格组等。

截至目前,大约三分之一在文档中登记信息的求助者得到了帮助,这个数字还在增长。

对外经济贸易大学大三学生华融琦最先产生了创建文档的想法。他是上海人,在校园组织过驰援武汉新冠肺炎疫情、为河南郑州暴雨灾害募捐物资的活动。3月30日,他见上海疫情渐趋严重,建立了共享文档分享到朋友圈,由此招募到最早的一批核心成员。

宋佳旻也是一名学生,是团队里的核心成员,她评价华融琦“性格开朗,有很强的组织能力,善于做总体规划也乐于牵头公益活动,大家都很信任他。”

到目前,微信群志愿者总人数有200余人,常态化维护文档的有几十人,大学生们都是利用课余时间去联系



志愿者的微信群列表截图。

求助者,帮他们找解决问题的渠道,有时候我马上要上课了,就把电话号码发给 弟宝 帮我对接。核实组组长赵怡萌说。

赵怡萌口中的 弟宝 是一名18岁的大一学生,叫徐懿行,因为在团队里年龄最小,大家喜欢喊他 弟宝。他曾参与过一些急救培训,可以简单判断求助者是否有生命危险,然后负责把求助者信息分配给不同的医生,由医生志愿者帮助他们。

在志愿服务的过程中,徐懿行发现求助者中老年人较多,他们本身有常见的基础疾病,比如糖尿病、高血压、心脏病等,需要长期服药。一旦社区封控,家中药物短缺,他们就很难买到药。年轻人能利用各种网络软件买药,但老人不会用,甚至没有听说过。

徐懿行接触过一位独居老人,有尿毒症,需要做血透,必须去医院,这个很难办,得一个关卡一个关卡去协调。他提前联系好医院,打电话给居委会开证明让老人出门,帮老人找车。找不到车,居委会和街道也没法给老人安排车辆,徐懿行帮老人叫了网约车。

他还提到一位令他印象深刻的老人,接电话时,老人在电话那头哭,她说:求求你,求求你,帮帮我,这个真的很痛很痛。老人新冠核酸检测阳性,在酒店隔离,因为本身有痛风和高血压,走不了路,当地志愿团队因为一些限制,不能直接对接。徐懿行把街道和隔离点的电话号码给老人,教她怎么打。后来,居委会、街道的工作人员帮老人从家里把药拿到了隔离点。

一些老人给徐懿行打过电话,问题得到解决后,会很信任他。再打电话来时,会问一些细小的问题,徐懿行会耐心作出解答。比如,马桶会不会传播新冠?开窗会不会传播新冠?莲花清瘟能不能预防新冠?

互助模式开始突破年龄界限,徐懿行说:好多老人特别热心,一心想帮助别人。有个刚做过心脏支架手术八九十岁的老人,颤颤巍巍的,非要当居委会志愿者。我劝了半天才给劝回去。

他和团队里的其他同学关系很好,即使之前从未见面,因为这份文档聚在一起,互相变得熟悉,他喊核实组组长赵怡萌 赵姐,并笑谈 天下大学生是一家。

比起 弟宝,赵怡萌更感性,身为核实组组长,她每天晚上几乎都在处理求助信息,打电话、开例会复盘。说实话,我昨天晚上做梦都梦到我家里人得癌症了,因为睡前处理的几条信息,都是恶性肿瘤消息。但她要求自己更加理性地去判断这些信息,不要把自己带进去了,反而帮不了他们。

为核实、跟进大量信息,赵怡萌加了20个微信群,新信息提醒小红点上的数字总在不停上升。她每天晚上一个半小时吃饭、洗澡、洗衣服,晚上上课前还要给新手志愿者开培训会。她下课后要开每天的工作例会,例会结束后也有一些求助信息需要对接。

除了这群大学生,上海被封控在家的年轻人也参与到这份文档的建设和问题的解决中。25岁的杨西是一名法律从业者,一开始他在网上看到一位老人没有医院收治,感到气愤,觉得社会不

| 数据统计 | | 公开热线电话(含社...) | | 浦东新区 | |
|------------|--------|----------------|-----|---------------|--------------|
| H | I | J | K | L | M |
| 2月10日15:00 | | | | | |
| 3 | 进率 | 跟进中率(跟进中/现有求助) | 已解决 | 已解决率(已解决/总求助) | 总求助(已解决+未解决) |
| 4 | 0.24% | 26.75% | 253 | 37.87% | 668 |
| 5 | 37.84% | 18.92% | 83 | 42.78% | 194 |
| 6 | 55.10% | 21.43% | 54 | 35.53% | 152 |
| 7 | 53.49% | 10.47% | 39 | 31.20% | 125 |
| 8 | 69.05% | 11.90% | 25 | 37.31% | 67 |
| 9 | 72.09% | 20.93% | 20 | 31.75% | 63 |
| 10 | 48.94% | 10.64% | 37 | 44.05% | 84 |
| 11 | 46.38% | 33.33% | 16 | 18.82% | 85 |
| 12 | 73.53% | 23.53% | 20 | 37.04% | 54 |
| 13 | 78.95% | 18.42% | 11 | 22.45% | 49 |
| 14 | 85.00% | 15.00% | 10 | 33.33% | 30 |
| 15 | 65.71% | 22.86% | 19 | 35.19% | 54 |
| 16 | 73.68% | 26.32% | 2 | 9.52% | 21 |
| 17 | 62.50% | 37.50% | 6 | 42.86% | 14 |
| 18 | 00.00% | 0.00% | 3 | 25.00% | 12 |
| 19 | 77.78% | 22.22% | 5 | 35.71% | 14 |
| 20 | 35.83% | 22.16% | 603 | 35.77% | 1686 |

截至4月10日,上海医疗紧急救助 共享文档里的总数数据。

应如此,他想给老人买点饭,但后来朋友提醒他,相比于吃饭,药品缺乏和就医困难的情况可能更加危急。

杨西上网找类似的渠道,刚好看到那份文档的链接。不点进去还好,一点进去发现很多求助信息都很严重,我一开始都是不知道的。他说。

为了规范工作的整体流程,宋佳旻制作了一份试卷,内容是参与这项志愿活动应该注意的事项,包括打电话应该问什么问题,有什么需求,有没有确诊,在哪家医院,有没有家属陪同。其实是一份工作指南,让志愿者能熟练掌握操作。这些问题,成了杨西之后几天挂在嘴边最多的话。

利用休息时间,他负责接求助者的电话,在两天的周末时间里,他解决了四五十条求助信息中的问题。他发现求助电话大致分为两类,一部分是求药的,另一部分是求看病的。有时候从晚上10点开始,一个小时可以接20个电话。相比与求助者共情,他更倾向于冷静询问。

由于上海处于疫情的特殊时期,线上买药难,线上药店每个小时可能只开几分钟,一开的话,几千个订单涌进来,药店处理不了的,别说老年人了,年轻人都不一定抢得到。但在杨西看来,这个问题是可以解决的,只要这个药搜得到,可以直接给药店打电话,问库存,再询问线上开放时间,知道了时间再去买,大部分是可以买到的。他向笔者介绍,今天他已经用这样的方式帮5位求助者买到了药品。

从事法律行业的工作逻辑严密、善于分析,在对接文档信息时,他也追求效

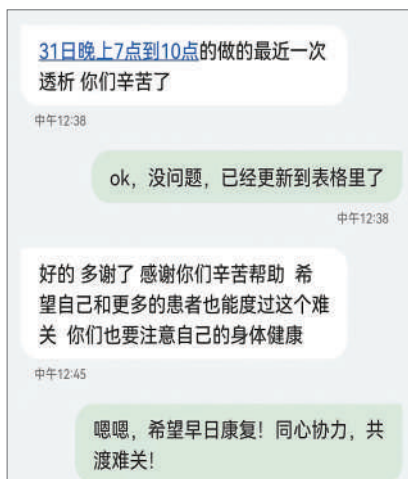
率的最大化,认为很多情况是信息不对称导致,我们要做的就是和信息衔接起来。他从100个求助者中用关键词筛选了所有糖尿病患者,并把他们汇集到一个微信群里,如果不会操作,就让人进群,集中说明买药渠道,这样的好处就是,以前一条一条地处理,一人一天10条就很多了,但这样我一个小时帮助了19个糖尿病患者。

范灼冰今年30岁,住在被上海封控的小区里,通过朋友的转发了解到这份文档。我觉得我必须得作出一点努力,因为这些求助者面临的困难,可能是将来我的父母或我自己也会遇到的。他读书时家里不富裕,收到过来自社会的资助。拥有这样的经历,他产生了强烈的、帮助他人的愿望。

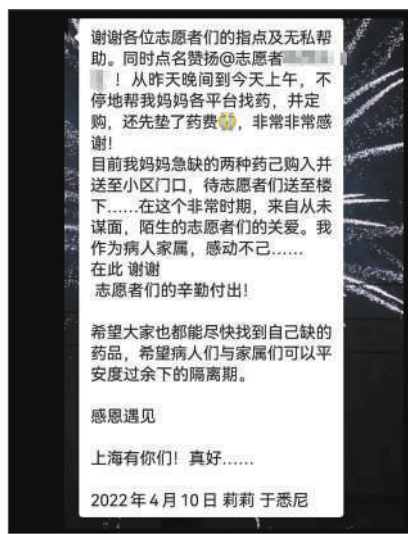
他利用个人公众号,发布招募志愿者的信息,希望更多年轻人可以参与进来,冷静地去面对疫情。周末空余时,范灼冰还会去社区帮忙送药,他认为 志愿服务是社会资源的一项辅助功能,能或多或少地帮助到他人。

解决问题的过程并非一切顺利,也有碰壁的时候。有一名急性肾衰竭的患者,已经全身浮肿,又检测新冠阳性,需要120救护车,但医疗资源有限,志愿者也没法联系调动车辆;精神科患者买药有限制,有些药买不到,能买到的药也需要身份证才能拿到;帮忙找好了药店,患者要自己去买,去了以后线下药店没开门。

文档的建设者们逐渐摸索出解决问题的渠道,制作出相应的寻医求药的指南。



求助者的反馈。



求助者的反馈。

比如,买药之前可以先搜索 上海药店,查询哪家药店在售这种药品,通过自我解决的方法分流一部分,减轻志愿者的工作量。基于前期积攒的信息,他们又创建了一份 就医地图,求助者通过什么渠道在哪里顺利买到了哪种药,都有详细的记录,不透露任何隐私,但能将购药方式直接分享给更多需要的人。

除了接收求助信息,这群年轻人也会主动去收集需求。他们在微博 上海抗疫求助 的超话中看到不少求助信息,录入文档后,核实组和跟进组会尝试帮忙解决。

他们知道,共享文档不方便使用的地方,老人不会填,需要联系家属协助;一条一条收集,需要大量人工录入、核实、跟进;相当一部分问题解决了,志愿者会试图联系其他社会组织。

通过这份文档解决困难的人,不少会来反馈,或者发感谢的短信。有人邀请志愿者等疫情结束,来家里坐坐,有人想送面锦旗。我们是一支临时的团队,由一份共享文档相连接,甚至算不上组织,不用了。

范灼冰对笔者说:年轻人虽然社会资源不多,但合力去做这样的事情会形成社会的一种风尚,参与的人多了,大家会觉得这是件很酷的事情。

做这件事是有风险的,但年轻人敢担当,敢去做,再加上精力也好。杨西这样总结他们的优势。

虽然缺少一些社会资源,但大家的合作氛围很好,都在努力做事去解决问题。宋佳旻对笔者说,能够聚在一起,我们整个团队就是一种理想主义。

大货车司机滞留上海,吃了村民的饭,让我干点啥吧

实习生 罗宜淳

51岁的货车司机张义文已经在上海嘉定区的浏翔公路边生活12天了。

他3月28日从湖北出发送货到上海浦东,当时听到的消息是4月1日5时上海解封,他算好了时间入沪,但就像他说的 计划赶不上变化。经过黄浦江隧道时,张义文被交警拦下,理由是疫情依然严重,需要 防疫物资通行证。

张义文的车是江苏的,无法申请,他只能滞留在浦西,第二天,浦西也被封控了,他试图上高速折返,又被 赶下高速,理由是疫情防控,只进不出,出入都需要通行证,张义文形容他自己 进不去也退不出。

按照原计划,3月份他应该在和上海和湖北间往返送货,上海本轮疫情趋重时,他不在上海,但行程卡上已经 带星,去其他地方也不方便,他决定还是往上海送货,本想想着解封的时间点,没想到被卡住了。

刚开始滞留时,张义文并不慌张,从业19年,他像很多货车司机一样,以车为家,棉被衣物是常备物品,在不到1平方米的空间里,被子一卷,就睡一觉,在外面工作嘛,总不能和家里比。

吃饭是最大的问题,买不到物资,张义文不知所措。他在 跑长途的微信群里求助同行,但此时上海的高速公路已经很难进行了。他打不通12345政府服务热线,就打了110,当地派出所民警前来询问张义文的具体情况,他提出需要



张义文的驾驶室舱内景,水是村里提供的。

解决饮食问题,警官回去汇报后,指定了周围的大宏村作为供应点。

大宏村位于上海市嘉定区马陆镇,浏翔公路正好纵穿村落。张义文的货车停在一个公交站点,最近已经没有公交车经过了。张义文说,打过110后,第二天开始,每天都有负责的村民把盒饭放在指定地点。

对张义文来说,盒饭的菜很丰富,平时在家也不一定吃得到的。张义文有点哽咽:村民每回送饭过来,我感觉眼泪都要掉下来了,一个出门在外的人,你能明白那种心情吗?

他没有送饭村民的联系方式,因为戴着口罩,只能看见村民的笑眼,他不知道怎么表达,只有一个劲说着谢谢。公路对面一家工厂的老板是湖北人,值班人员看他的货车停在路边多天,前来打听。了解

清楚后,湖北老板也热情地送来了饭菜,对此,张义文除了感谢就是无尽的感动。

每天盯着手机看上海的最新情况,睡觉也不安稳,在车里翻来覆去,四五点就醒了,想着这日子什么时候是个头啊,12天待在这里,什么都没干,真的有点崩溃。他也不敢离开,因为不知道下一个被拦住的地方有没有食物供给。

张义文想要做些什么,每天无所事事让他愧疚,我都不知道这个饭怎么吃得下去。他认为既然自己已在上海滞留,即使回到家,行程卡上带着星号出行也不方便,与其浪费时间,倒不如做些什么对社会有意义的事。

当时,村里的一个农产品展示中心聚集了许多外地来的物资,要先从半挂车的集装箱卸下来,再用塑料袋装好用车载运出去,很多人忙得脚不沾地。张义文提出给



张义文停车的位置。

他们当义工,帮忙装运物资,出于防疫考虑,该单义婉拒了。

张义文这些天观察到,村里的物资转运点需要大量人工,专业的装卸工不够,天气渐渐炎热再加上堵车,许多瓜果蔬菜还是烂在了路上。他读到一篇文章,2500上海人民,即使每个家庭需要5斤青菜,最少也得500万份。500万份啊,这需要多少人的努力啊!他感叹。

很多上海市民物资补给困难,但政府没有忘记我,我非常感动。他在微信公众号上看到中国青年报推文征集求助信息,不抱希望地试试,求助一张让他进上海帮忙的通行证,他想要把货车上的货卸下去,去支援上海的物流。

但张义文仍然面临着许多问题,12天来他做了两次核酸检测,都是 蹭 村里的集中检测,有些地方甚至需要24小时的核

酸证明,往往是结果还没出来就被过期。他开着货车到医院去也被劝返,想去帮忙但不知道到哪里申请通行证,不知道还要在公路上等待多久,车里的货能否在终点卸下以便他去增援上海物流。家人虽支持他的想法,但也担心他被感染。油价飞涨,他的收入越来越不稳定。

张义文不是唯一遇到这种情况的货车司机。目前全国部分高速公路封闭,物流运输受阻,司机们在高速出入口进退两难。

两年前,武汉遭遇新冠肺炎疫情,张义文也曾开着他的货车运送去 蓝天救援队的抗疫物资,他认为只要防护好了,不必担心感染。谈及回报,他说:钱不是万能的,但这些送的物资真的是暖人心的,一起努力,才能一起共渡难关。

我没什么故事,并不是很高尚的人,只是一个很普通的人。张义文强调。

中青报 中青网记者 尹海月

守护

这位老人100岁了,他在等120救护车。他日夜咳嗽,不能平躺,进食困难。

4月10日晚上11点左右,救护车停在上海虹口区梧州路一个小区门口,接他前往上海市中西医结合医院。

4月7日,老人新冠病毒抗原检测呈阳性,之后咳嗽,吞咽难。第二天,照着他的保姆抗原检测也呈阳性。

得知爷爷已经就医,远在深圳的王斌(化名)松了口气。这些天,他和家人一直等待救护车的到来。他告诉中青报 中青网记者,爷爷到达医院后,被安置在医院走廊一张行军床上。起初,医院计划将老人转至方舱医院或者定点医院治疗。后来,考虑到老人年岁已高,医院努力协调,将其安排至单人间隔离病房,进行生命体征检测,为其输液、吸氧,并允许保姆陪护。

王斌感到安心。这些天,他一直关注爷爷消息,注意到还有很多上海老人需要帮助,希望社会能看到他们。

据上海市老龄办、卫健委、统计局此前联合发布的《2020年上海市老年人口和老龄事业监测统计信息》显示,截至2020年12月31日,全市户籍人口1478.09万人,其中60岁及以上老年人口533.49万人,占人口总数的36.1%。

为了及时为老人配药,送老人就医,上海负责医疗保障的基层工作人员日夜忙碌。一位浦东新区的居委会党支部书记告诉记者,小区有2600多户,近80%是老人,其中,60岁以上老人有1800多人,80岁以上老人近400人。居委会有10名工作人员,70多名志愿者,24小时轮流工作。其中,两名工作人员负责上门收取居民的医保卡,为其配药。

这位书记介绍,居民们平时大多去浦东医院配药,浦东医院临时转型为新冠定点医院后,居委会被指定到上海浦东新区光明中医院配药,由于周围几个小镇的居委会都去该院配药,每天只能配到50-60份药,有时,排队要花4个小时。

4月10日,为了尽快给一位孤寡老人配到药,这位书记先去了属地的社区卫生服务中心,只配到3种药,又紧急联系一家隔离点医院的医生配药。

老人68岁,是一名癌症患者,并患有慢性肺炎、类风湿关节炎、重度骨质疏松等多种疾病,靠吸氧维持生命。

老人告诉记者,自己是一名特困户,平时用来改善肺功能的布地格福吸路气雾剂用完了,呼吸困难,两种消炎药和用来助眠的舒乐安定也吃完,他夜里睡不着,痛得要命。

还有老人在等药。4月11日,杨浦区江浦路一位老人告诉记者,90岁的老母亲患有老年痴呆症,抑制幻觉的盐酸美金刚片还剩3粒,居委会为她开具通行证,前往上海新华医院配药,但医院没有这个药。

她希望能去母亲原来就诊的医院配药,但工作人员称,该通行证只允许在江浦街道范围内配药,不能跨区。为了节省用药,她每天只给母亲服用半粒,母亲出现幻觉。

4月12日上午,居委会为她开具新的通行证,让她去杨浦区精神卫生中心配药,她带着母亲的病历过去,配到了药。

莘庄镇一位老人称,她95岁的婆婆已停药两天,急需通便胶囊和羟苯磺酸钙胶囊,分别用来治疗便秘和眼底坏死,实在不行只能用手术大便了。

对此情况,莘庄镇居委会回应,正在帮其配药。

除了配药问题,很多老人还在等待医院的一张床位。4月11日,宝山区一位女士告诉记者,68岁的母亲确诊阳性,患有多发性骨髓三期、慢性肾功能不全、高血压,每周需要定期就医护理PICC导管,但导管已过期四五天,不及时护理,会堵塞,有血栓风险,希望能尽快就医。

对此,该小区负责医疗保障的工作人员回应记者,宝山区几家定点医院的床位均满,需要排队等待。

居住在普陀区的一位79岁老人仍在等待做血透。老人身患尿毒症,每周做3次血透维持生命,靠老伴照顾。据老伴讲述,4月9日,她陪同丈夫前往医院做血透,4月10日早上6点多钟,她感觉不舒服,在家进行新冠病毒抗原自测,结果呈阳性。

当天,得知这一情况,居委会工作人员身穿防护服,上门为老人进行抗原检测,等待核酸结果,称若为阳性,将安排居委会工作人员陪同其送医血透。若为阳性,将按相关转运或救治等要求,前往瑞金医院治疗透析,但属地协调难度大。

该居委会工作人员向记者反馈,为了尽快让有基础疾病的新冠阳性患者就医,区内利群医院正在连夜加班改建改造,符合相关环境及条件要求后,将接收阳性有基础疾病的感染者。4月9日,上海市举行新冠肺炎疫情防控新闻发布会,会上通报,这次疫情发生以来,上海根据分类救治原则,加强新冠患者医疗救治,重症、儿童、血透、孕产妇、肿瘤等特殊人群收治在定点医院,其他的轻型和无症状感染者收治在方舱医院。后续将根据疫情形势,进一步做好定点医院和方舱医院的资源储备。