

作为红十字会的负责人,应如何更好地应对蜂拥而至的捐赠物资



杨汉淳/文

广东省廖冰兄人文艺术基金会总干事

为应对新冠肺炎疫情,全国捐赠了大量的资金和物资支援武汉。湖北省红十字会和武汉市红十字会的少量工作人员要应付巨量的捐赠款和捐赠物资,确实有难度,数据更新不及时,导致了网民很多质疑。捐赠的公开透明是社会组织安身立命之本,当然,这也需要大量的人力资源支持。如果让你做红十字会的负责人,遇到这类社会事件,应当如何应对呢?我认为应该从以下几个点思考解决思路:

发动更多志愿者参与到“脑力”赛跑,跟踪并在关键节点快速反馈。湖北省和武汉市的慈善总会主要负责接收社会捐赠的资金,湖北省和武汉市的红十字会则主要接受社会捐赠的物资。但是物资的处理难度比资金更加繁琐,需要进行监管和

转运,这会涉及大量的人力。红十字会的在编人员本来就很少,根本不足以应对这些蜂拥而至的巨量物资,应当争取当地的志愿者协会参与到疫情防控支援的工作中。

应该如何用更好地监管物资呢?**组建物资协作网络,保持信息沟通。**作为红十字会,负责全国各地捐赠的医疗物资,首先应当建立内部沟通网络,把本地定点收治感染新冠肺炎患者的医院纳入到沟通网络,与防控中心协商,及时更新物资的需求,做好需求和物资的对接。

事实上,针对武汉的物资捐赠,是要求大件先送到国药湖北物流中心,再通过物流系统转运出去,这样的物资就有了转运记录。这些大件物资,应当让卫健委疾控中心来调拨较为妥当。小件

的送到红十字会捐赠大厅,红十字会的物资由统计局抽调的同事统计好,再发出去。这样操作虽然是可以进行集中统计,但是弊端是增加了转运的工作量,不适合快速处理超量的物资。用集中制的思维是解决不了大量的小件捐赠并减少运输时间的。应对疫情,就是和时间赛跑,要用数据思维来处理这些繁杂的问题。

用数据化工具及时公布反馈物资使用信息,点对点对接物资。谣言之所以盛行,主要还是由于机构本身没有数据化管理的思维,直到被网友质疑,才匆忙上传几笔大的捐赠物资数据,还因为物资的录入错误,留下更多败笔。

如何做好全流程数据管理呢?征调志愿者分组参与到救援工作中,参与信息的处理。大量公众希望贡献自己的力量来参与支持疫情的防控工作,有力出力,大家在家里只要有网络和电脑就可以做志愿者,全民参与,会让工作更加有条不紊。

使用电子表单工具收集捐赠物资信息:包括物资的数量、规格、执行标准、物资照片、发货地、捐赠人、捐赠意向等。由志愿者来分布式处理这些信息,让个人捐赠的小批量

物资直接对接到需要的定点收治医院,减少转运的时间。

志愿者后台收到表单之后可以进行第一步的筛选:非医用标准口罩可以建议捐赠人直接捐赠到当地公安局,供执勤民警或者志愿者使用。符合标准的医用口罩和防护服等物资则进行登记,可以另外的表单/共享文档统计到系统中。

让医院收到快递之后,将物资的数量、规格、执行标准、物资照片、发货地、捐赠人等信息录入表单,拍照留底。之后短信回复捐赠人已收到相关的物资,交给医院使用。

分散化管理捐赠物资,加快物资流转速度。抽调医院行政岗位人员成为物资接收对接人,每个定点收治医院配备一名统计局的工作人员,组成两人小组。使用APP或小程序,在手机端就可以录入统计信息,拍照留底,方便快捷,后方办公室就可以实时处理统计捐赠信息。

同理,该功能也适用于病例上报和统计,快速反馈。同时做好医疗物资的每天消耗量计算,看现有医院的物资可以坚持多久,提前三天上报给物资统筹人员,协调医疗物资资源。

医院的志愿者就地招募。谁最有可能无条件支持医院的工作?大概率是住院患者的家属。如果医院收不到足够的医疗物资,他们的家人的治疗就会受影响。

一个机构让人觉得“靠谱”,关键是要形成收集—筛选—跟踪—反馈的信息闭环,让捐赠人知道情况如何。

减少中间转运环节,缩短物资的清点和转运时间,减少劳动力投入,而增加脑力的投入。用系统化思维、数据管理的视角,才能更好地做好这些事情。希望上述几点可以为红十字会接收的捐赠医疗物资处理提供一些思路。

新冠肺炎疫情事件对我国公共卫生志愿服务发展的影响



邵振刚/文

广东省志愿者联合会理事、南粤志愿服务督导

相较于近年来抗震救灾、抗洪防涝等突发事件背景下,应急救援志愿服务作用的充分体现和为人熟悉,公共卫生类应急救援志愿服务则较少受到关注(2003年SARS疫情时,志愿服务力量尚在萌芽阶段)。此次的新冠肺炎疫情事件,突显了过往志愿服务发展的空白地带。另一方面,相较于社会工作、心理辅导等实践性支援,除专业医务人员外的应急救援志愿服务,在直接效能方面,缺少紧缺性。总体来说,我们目前建立的应急救援志愿服务体系,包括现有各级救援队伍和部分社区应急服务站等资源,对于其中细分的公共卫生类志愿服务工作,相应缺乏实质性的联动机制和常态建设,因此,经过新冠肺炎疫情事件此役,笔者估计:

第一,各级政府职能部门在重视志愿服务基础上,将会增加对公共卫生志愿服务工作的政策重视和资源投入。这里面既有从政府管理服务发展的需要,也

有社会治理多元化发展的需求,进一步展现志愿服务作为“第三方力量”的角色价值。

第二,各类型基金会、各地区公益创投和志愿服务项目大赛中,将会增加对公共卫生类项目的关注和资助设置。虽然脱贫攻坚、敬老助残、关爱儿童、社区服务、文化传承等领域志愿服务同样重要,志愿者爱心也不宜PK,但在当下的特殊事件大背景下,将直接或间接地催生从事此类的社会组织和服务项目,并会得到一定的助力加持。

第三,公共卫生类应急救援志愿者培训研究和队伍建设愈发显得重要,紧迫感愈发强烈。其实,过往在各个城乡和学校,或多或少都有卫生健康、心肺复苏的公益讲座和社会教育,志愿者也有参与其中服务。但整体而言,相关志愿服务组织主导性不强,影响力不足,志愿者更多是协助主办机构(社区学院、社区医院、社工中心等),甚至是从属角色,专业志愿服务

更无从谈起。相信经过此次疫情事件,专业志愿者和普通志愿者的相关培训、理论研究以及队伍管理等环节,将被提至各志愿者协会/义工联/企业志愿服务队等的应有议题,逐步形成联动机制和持续培育发展的良性局面,改变“临时组队,完事即散”的被动状态。

第四,遍布城乡的志愿服务阵地将越来越发挥公共卫生等应急救援现实作用。志愿服务站点和岗亭的社会价值,不仅是对外展示志愿者形象的平台窗口,更是开展志愿服务的重要载体,尤其是面对应急救援的现实需求时,除了加强自我保护外,还要积极做好服务工作。在新冠肺炎疫情中,珠三角某镇团委对各个村居志愿服务站做好消毒的同时,倡导志愿者在服务站内摆放口罩、体温计、消毒液、热水或茶,既为疫情防控工作人员提供歇脚取暖休息之用,也作为收集群众反馈疫情和湖北籍外来人员的信息点,还兼具村居疫情防控物资和志愿服务物料的存放点,彰显志愿服务阵地在公共卫生应急事件中的社会价值。

志愿服务不可能完全等同于政府公共服务,但在非常时期的社会治理、人民群众的普遍需求等重大环境中,志愿者必须也必能有所作为,因为,使命感和利他性,是我们不断前进服务社会的核心动力。

志愿者参与抗击新型肺炎疫情的十大建议



王忠平/文

和众泽益志愿服务中心创始人、主任

一、切实做好疫情自我防护。要把自身的生命安全和身体健康永远放在第一位,上岗服务时要严格做好个人防护措施和健康保障。

二、避免擅自行动。要按照当地党委政府统一部署,统一安排,统一行动,在确保防护措施到位的前提下积极参与,避免擅自行动。

三、不要贸然进入到灾区。《民政部关于动员慈善力量依法有序开展新型冠状病毒肺炎疫情防控工作的公告》,开展相关慈善和志愿服务活动的慈善组织、志愿服务组织应当配合湖北省、武汉市等地新型冠状病毒肺炎疫情防控指挥部的安排。**外地慈善组织、志愿服务组织在疫情应对响应终止之前,不派工作人员、不发动组织志愿者进入湖北省。**

提醒广大志愿者朋友,这里提到的灾区不仅是湖北和武汉,也应该包括已经发现感染者的区域,没有十足把握不要贸然进入。

四、理性准确传播疫情防控信息。志愿者要带头遵守关于疫情防控的各项规定,不造谣、不信谣、不传谣,不在网络、朋友圈、微信群随意发布未经证实的虚假信息。

五、积极开展力所能及的志愿服务。如开展专业技能的医疗志愿服务,开展心理咨询志愿服务,开展心理疏导志愿服务,配合当地党委政府开展一些社区防疫工作,宣传防疫知识,积极维护环境卫生等。

六、开展服务前参与相关志

愿者培训。要与当地志愿服务的主管部门或者是当地公益组织联系,开展志愿服务前要尽量安排岗前培训。

七、积极通过网络募捐平台捐款捐物。弘扬“一方有难八方支援”的传统美德,为疫情防控提供力所能及的帮助和支持。目前通过各个平台都发布了相关的募捐信息,各志愿者可以根据当地情况自行选择募捐平台。

八、管理好自己,作出良好示范。不出去参加聚会,不到人多的地方,不发布一些虚假信息,出门戴口罩,勤洗手,尽量不外出走动,为身边亲友作出良好示范。及时掌握最新的疫情知识,并告知身边的亲戚朋友。不要让大家产生恐慌,安抚大家的情绪,降低疫情带来的社会负面影响。

九、尽量组织化采取志愿服务。由于此次疫情的情况非常复杂,单个志愿者掌握的信息和资源有限,建议尽量以组织化的方式开展服务,比如参与当地公益组织、企业或者社区开展的组织化的志愿服务。特别提醒一下,组织化不代表志愿者要集中在一起,尽量避免志愿者聚集。

十、勿忘同理心,别把抗疫变“抗鄂”。此次疫情湖北和武汉都是重灾区,身心都受到了很大的创伤。不能产生“都怪湖北人和武汉人”的情绪,志愿者要管理好自己的情绪,同时要传递给身边的每个人。