



“刚跟捐赠方沟通好捐赠医疗物资运输路径,准备吃午饭去。”2020年2月24日下午4点,华中科技大学同济医学院学生吴雨璇在微信群里跟同批志愿者发出了这样一条消息。

2020年,面对突如其来的严重疫情,党中央统揽全局、果断决策,以非常之举应对非常之事,全国志愿者积极参与,以专业志愿服务精神助力打赢了疫情防控阻击战。

2021年5月27日,北京师范大学中国公益研究院发布《湖北省慈善总会新冠肺炎疫情防控专项行动评估报告》(简称《报告》)披露,该机构从27人到动员1033人参与志愿服务,助力专项募捐形成有效合力。

志愿服务队伍是慈善服务的重要资源,但其建立与使用具有相当挑战性。突如其来的疫情引发公众的捐赠热潮,又让从未接受过如此之大捐赠量的社会组织挑战倍增。

是主动出击,还是被迫抗压?社会组织做出了明确的选择。

截至2020年12月31日,湖北省慈善总会共接收疫情防控捐赠资金617,272.15万元,已拨付疫情防控捐赠资金613,908.24万元,占接收捐赠资金总额的99.46%。

湖北省慈善总会：

抗疫志愿服务“动员令”从这里发出

■ 本报记者 张明敏

从27人至1033人

1月26日,民政部发布《关于动员慈善力量依法有序参与新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的公告》(以下简称《公告》),湖北省红十字会、湖北省慈善总会、湖北省青少年发展基金会、武汉市红十字会、武汉市慈善总会,共5家社会组织作为社会捐赠接收方。

三天后,2020年1月29日23时53分,湖北省慈善总会官网显示,新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控专项募捐已超17亿元。

要想快速消化如此猛增的全国捐赠量,对于一家省级慈善组织并非易事,消化不了容易遭到舆论诟病,消化过快又有出错风险,这对当时人手少、捐赠大的湖北慈善总会来说是个不小的挑战。

据湖北省慈善总会秘书长康锋介绍,疫情发生初期,机构的实际工作人员只有27人。几乎与疫情防控专项捐赠启动同步,湖北省慈善总会就开始广泛招募志愿者,目的在于及时解决工作人员严重短缺的突出问题。

武汉封城后,湖北省慈善总会迅速通过多渠道争取志愿资源,短期内建立起具有一定规模的志愿队伍。

多渠道动员尤其反映在志愿者构成的多样性上。

湖北省慈善总会充分利用系统资源,中华慈善总会、蓝天救援队、湖北省民政厅、武汉民政职业学院、湖北省福利彩票发行中心、湖北省社会组织总会、各市州的志愿团队以及社工机构参与到服务当中。

湖北省慈善总会日常所建立的全职志愿者模式也发挥了一定作用,多名曾长期在总会进行服务的志愿者被重新召回,承担专项组长或协调人的关键角色,在募捐过程中发挥了重要作用。

研判抗疫形势后,湖北省慈善总会很快就形成了多个小组,统筹协调。包括“新接收组”、

“内接收组”、“海外接收组”、“公益宝平台组”、“第三方平台组”、“新闻宣传组”、“综合保障组”、“捐赠热线组”、“信息反馈组”、“援鄂联络组”等10个小组。

康锋介绍,在整个项目运作期间,先后共有1033位志愿者积极投身于省慈善总会疫情防控专项募捐志愿服务,其中大部分志愿者围绕物资接收、仓储运输、物资分发、捐赠热线接听、清关协调等方面提供服务,为战胜疫情提供了有力支持和帮助。

按“专业”分配

疫情发生后,湖北省慈善总会快速启动专项募捐预案以积极回应社会捐赠热情,多渠道动员组织加强志愿者队伍,依据岗位职责进行人员匹配,将其合理地安置在不同服务岗位当中。

华中科技大学同济医学院负责志愿者招募老师回忆道,“当时,招募信息一经发出,就收到百余名同学报名信息,学生们志愿服务热情高涨,令人欣慰。”

由于报名人数远远超过招募计划人数,湖北省慈善总会从专业、外语掌握情况、社会工作经验等方面筛选了32位同学从事境外物资捐赠接受工作。虽然这批志愿者都有着良好的专业背景,但跨越国门的物资采购绝非易事。

一些语言类型、医疗标准的差异在一定程度上又增加了华人华侨群体等捐赠医疗物资的采购难度。

疫情发展一段时间后,全球医疗物资逐渐紧张,国外先后开始对医疗物资进行出口管制,很多物资随着运输路线的改变需要作出更改,捐赠方发过来信息与实际发货信息时常有出入,导致物资在海关通关遭遇麻烦。

时间紧急,文件和物资情况复杂,捐赠人在对接过程中情绪难免紧绷。

为了更好地发挥志愿者的专长,湖北省慈善总会在对志愿者进行分配的过程中充分考虑志愿者的背景、特点、专长等信息,结合志愿岗位的具体要求和

特性安排人员,使志愿者与岗位更好地匹配。

来自同济医学院的学生志愿者根据一线抗疫医院的需求,梳理出以口罩、防护服、护目镜等12类医疗器械为代表的“医疗物资白名单”,在帮助海外物资捐赠组识别医疗物资标准、采购海外物资等方面起到很大作用,充分发挥了他们的专业、外语等技能。

志愿者吴雨璇表示,需要修改所有的文件还有提供通关函。时间很紧张,这种时候,海外组的伙伴及时出现,安抚捐赠方的情绪的同时协助办理相关的文件,最后帮助顺利地解决问题,让物资及时送达抗疫一线。

最终,白名单组别先后梳理出以口罩、防护服、护目镜等12类医疗器械为代表的“医疗物资白名单”,提供符合防疫标准的海外物资清单目标,比对国内外防疫医用物资标准,仔细筛选并详细地统计归纳,明确一线抗疫医院需求,给海外物资的识别和采购提供便利。

创新岗前培训方式

由于志愿者身份多元化,即便具备一定专业能力的志愿者在应对突发公共卫生事件的过程中也会遭遇经验不足。此时,实现志愿者与全职工作人员的高效协同就成为最紧迫的任务,对志愿者进行科学定岗的同时,创新岗前培训方式成为一种选择。

根据湖北省慈善总会介绍,在常态化时期对志愿者都会进行面对面授课培训,但疫情状态让这种培训形式变得不可能。

“疫情暴发初期,按照防控要求我们都各自隔离在家,只能开展线上办公,这对志愿者培训形成了不小挑战。只能从线下转为线上引导志愿者微信入群观摩对其进行现场演示培训。”康锋说。

按照培训计划,在将志愿者分配到不同的工作小组之后,小组长首先将工作任务以清单的形式告知志愿者,然后将志愿者

拉到小组的微信工作群。入群后的12个小时内,小组长通过直接与群内人员对接、互动、处理工作事项来向志愿者展示完成具体工作任务应该如何操作。志愿者在观摩整个流程后,按照其工作职责独立处理微信工作群中的事务,小组长则进行现场纠偏,并根据其表现和互动情况评估其是否能承担相关工作。

康锋表示,变通培训形式,一方面志愿者能够以沉浸式观察者的身份来了解整个工作流程,相较于没有工作场景的授课式培训,志愿者对即将承担的工作将有更加清晰的了解;另一方面,在志愿者上岗后,小组长“扶上马送一程”能够确保人员交替的情况下,环节不出纰漏,工作有序进行。

让志愿者拥有更多服务机会

志愿者人数的增多,给社会组织在管理上带来挑战,疫情的发展又为志愿服务提供了场所和机会。常态化疫情的到来,让更多的志愿服务组织及个人通过各种方式加入到这场抗疫的战斗中。

作为枢纽联动平台,湖北省慈善总会积极与省内外民间志愿组织的互动对接,为后续湖北省的联动性志愿服务格局打下基础。

对于一些尚未注册获得正式身份又在民间从事大量志愿服务的社会组织,湖北省慈善总会也积极为其提供身份认证,解决志愿服务对象的纠结之处。

成立于2006年5月的武汉在线义工联盟(简称“义工联”)是一家由武汉网络爱心人士发起、志愿者组成、以救助弱势群体为目的的慈善性、非盈利性民间公益组织。该组织日常状态下主要服务对象为各类社会福利机构和医院。

目前,该组织尚未注册,活动时大多保持自发服务形式,组织合法性有待认证,但服务意识及热情都相对高涨,这让湖北省慈善总会意识到,应该积极响应服务需求、提供服务条件、满足

服务意愿。

当时,该机构的服务对象武汉市的社会福利机构全部实施封闭管理,医院也不具备开展志愿活动的条件。该机构如何参与抗疫有些着急,经过辗转,联系上了湖北省慈善总会,有过志愿服务经验的他们很快补充到了湖北省慈善会志愿团队中,主要在境外物资捐赠组和捐赠热线组提供服务,部分成员坚持到4月初才结束服务。

“我们应该更多去团结一些有意愿从事志愿服务的对象,给志愿者创造服务机会。”康锋说,“通过吸纳民间自发性志愿组织参与服务,为其提供较为正式的社会身份,提升其运作的合法性基础,让机构放心参与志愿服务。”

最终,与湖北省慈善总会的合作,使得武汉市义工联发现在合法正规框架下开展服务的优势,也使这支过往习惯于提供线下服务的团队在疫情期间找到了线上持续开展活动的合适方法,其骨干成员已表态后续会考虑寻求与总会的长期合作。

湖北省慈善总会会长陈天会指出,2020年的抗疫募捐工作毫无疑问是对慈善组织在思想上是一次全面的洗礼,专业能力上是一次全面的提升,队伍上是一次全面的锻炼,对后疫情时代的慈善工作可持续发展,对中国特色慈善事业的建设将是一次巨大的促进和推动。慈善组织要更好地实现平战结合,做到平时能战,战时能胜,需要有明确的机制建设。

北京师范大学公益研究院院长王振耀指出,总体来说,志愿者资源的充分应用是湖北省慈善总会疫情防控专项募捐的又一大亮点。志愿者的组织、培训、调配充分体现了湖北省慈善总会高效率的动员和高水平的管理能力。通过迅速的志愿者筛选和培训,使得不同背景、不同能力水平的志愿者能够快速进入不同工作组,配合湖北省慈善总会的工作人员开展具体工作,为顺利完成疫情防控应急救助工作提供了有力组织。