

居委会安排陈先生和宝宝单独做了一次核酸检测，为闭环转运做准备。第三天上午，陈先生带着宝宝坐上社区安排的闭环转运车，顺利前往上海儿童医学中心做了化疗。

“做完化疗后，宝宝不哭不闹，现在已经安静地睡着了。真的太感谢大家对我们的帮助。”像陈先生这样感激的话语，“帮依忙”团队每天都能收到很多。为确保群众诉求“件件有落实，桩桩有回音”，“帮依忙”团队组建之初就建立了梳理工单、派发工单、记者接单、连线处置、诉求反馈、记者回访的“六步闭环法”。

80多岁的独居老人郑老伯，因在网上订购的大米付了钞票，不想麻烦志愿者，就一直在等快递，哪知快递迟迟送不到。老人电话联系“帮依忙”平台诉说情况后，迅速有记者接单联系郑老伯及其所在居委会和街道。经过沟通，很快就有志愿者为郑老伯送去了大米和食盐。

急需买高血压药的黄先生，联系到“帮依忙”平台后，记者详细为其讲解了买药的各种途径，当天下午，黄先生就买到了降血压药。

当然，并非所有求助都能立即

得到解决，特别是一些确实缺少政策指引的疑难问题，如血透化疗等急救危重病人就医、癌症晚期病人照护、集中隔离点管理、外地来沪支援物资对接等。这些问题，“帮依忙”团队会通过速报、内参等形式报送决策部门，加以推进。

求助人武先生当时已经在小区做了十多天的志愿者，每天负责给居民们配送物资和巡逻。在一次和居委会、民警的沟通过程中得知，小区40弄一位94岁独自居住的老奶奶在家中摔倒两次，情况比较严重。居委会和志愿者都在积极联络，希望能让老人尽快就医，但进程很缓慢。平时开公关公司的武先生信息来源很广，就想到在“帮依忙”平台为老人求助。

由于情况紧急，“帮依忙”记者迅速梳理信息，整合成速报向上级反馈。在等待的过程中，武先生心里一直挂念着这个事，趁着空隙时间很积极地与记者沟通。最终，在相关部门的加急安排下，老人顺利转移到利群医院隔离病房治疗。当晚，武先生高兴地发了一条朋友圈，配图是老人顺利就医，文案是：

下图：安徽爸爸临终前终于顺利回家。

都说了，要相信春天的力量。

## 凝聚力量， 集结公益志愿帮扶

“时间拖得越久，大出血的可能性就越大。我只想尽快去医院做手术，怎么就这么难啊？”电话那头传出云女士沙哑哭诉的声音。

4月初，怀孕快三个月的云女士突然大出血，被紧急送往上海市嘉定区南翔医院急诊部治疗。一系列检查结果显示胎心已停。医生告诉云女士，由于孕囊已经很大，需要尽快做手术，拖得越久，大出血的可能性越大。但是因为疫情，医院无法为其安排清宫手术。云女士所在的居委会立即为她联系了嘉定区某定点医院，但由于床位已满，无法立即入院治疗。

看着时间一天天过去，想着医生说的胎停时间越久对身体伤害越大，感受着下腹部慢慢出现的疼痛，云女士心急如焚。云女士向“战疫·帮依忙”发出了求助。

“帮依忙”记者与云女士联系核实情况后得知，因为一直联系不到车辆，4月17日，云女士在丈夫陪同下，骑共享单车去了趟医院。因为没有打电话提前联系确认，云女士先后去了两家医院，都未能顺利就诊。最后，她总算在复旦大学附属中山医院顺利挂号就诊。

从嘉定区南翔镇到徐汇区斜土路的中山医院，单程近20公里，怀孕三个月的云女士当天骑单车走了个来回。由于到达医院时已是下午，云女士做的检查要第二天才能出报告，医生叮嘱云女士第二天一定要

