

新民晚报“战疫·帮依忙”融媒体平台共收到求助、咨询类等诉求**41125件**，共推动解决各类问题**21300多件**，全网总关注度**17.01亿**。

依忙”发出求助，4月底，他的爸爸在复旦大学附属中山医院肿瘤科被确诊为肠癌，癌症正不断转移扩散到肝脏和胰腺。生命最后时刻，在沪打工20多年的安徽爸爸就盼着能叶落归根，回到老家。连线时，24岁的小伙忍不住地哭：“我爸爸16天都没吃没喝了，就靠着调营养液维持生命。每次他病痛发作的时候，就紧紧拽着我：咱们回家吧！可我实在没办法啊……”

现场连线刚结束，裕皖实业公司就迅速承诺：“安徽爸爸，还是我们送！”经历8个多小时的车速与生命倒计时赛跑，被百万网友云陪伴的安徽爸爸也安全转运到了千里之外的六安市霍邱县，实现了“临终前回家看看”的愿望。

## 编辑部的故事

截至6月1日15时，新民晚报“战疫·帮依忙”融媒体平台共收到求助、咨询类等诉求41125件，其中紧急类诉求12300多件，推动解决9800多件；非紧急类诉求28700多件，受理14300多件，已通过相关渠道给予回应的11500多件。共推动解决各类问题21300多件，全网总关注度17.01亿。

紧急求助热线直播和慢直播，让“帮依忙”团队渐渐从幕后走到台前，不断有网友在直播中刷屏：“辛

苦了！”疫情封控期间，“帮依忙”团队虽然大多居家办公，但“在家”不离岗，比上班还要忙，手机、电脑几乎被不断涌入的“急难愁盼”刷屏，整个团队每天的工作时间长达18小时。在全员总计1217个小时的忙碌中，解决各类诉求21300多件，平均每小时就有18件。

文案策划部的程君，平时主要负责梳理求助信息、建立求助工单。看信息看得头晕眼花，坐一天累得腰疼颈椎疼是常有的事，对程君来说最大的挑战其实是来自心理上的煎熬。每天需要经手大量带着情绪的求助信息，用他的话来说：“这个心情，难过。”这份“难过”催发着程君更快速精准地梳理求助信息。

采编部的赵晨，4月初加入“帮依忙”团队，负责联系求助者。因为每天过于频繁地拨打陌生号码，赵晨的手机号码被通信公司判定存在风险，给出了停机处理。赵晨说：

“得知被停机感觉很意外，之前一直都没遇到过这种情况，这说明通信公司确实很关注客户账号安全。”好在重新进行身份认证之后，手机号码再度恢复了通信功能。“帮助一位求助者解决问题，最少需要打一通电话，最多则可能需要四五个。最近一个月的通话记录是我去年一整年的十倍还要多。”赵晨看着通话记录说，“在这一个月的时间里，我记住了很多名称，药名、病名、街道名……它们关联着一个又一个

紧急需求。”

党政办的蓝娟之前一直在做心理疾病人群救助工作，对她来说，加入“帮依忙”团队是一个很自然的结果。在众多帮扶中，给蓝娟印象最深的是在北京的杨女士为在上海黄浦的妈妈求药。当时，氯硝西洋（国家管制的二类精神药物）在上海还比较紧缺。第一次，蓝娟是通过自己认识的武汉心理医生帮忙，为病人拿到了药。第二次，蓝娟则是在一个抑郁症互助群为求助者找到了药品。“因为都是朋友或者陌生人的暖意，所以觉得特别可贵。杨女士也特别感恩，经常转发‘帮依忙’的文章。”

新民晚报群工部主任钱俊毅此次担任“帮依忙”团队的总调度。协调把控全局的同时，他关注推进每一件诉求的每一个环节。不论群众的诉求多难多复杂，都尽全力组织联络人员，努力化解群众在艰难时刻的“急难愁”。为此，开会开到半夜12点之后是钱主任的常态，几天几夜的不眠不休也经历过多回。

“能为群众帮上忙，是新闻工作者的最大价值！”钱主任相信这是每一位主动举手加入“帮依忙”团队的同仁们共有的心声，“他们在积极做好社区志愿服务的同时，也把‘战疫·帮依忙’当做弘扬志愿者无私奉献、友爱互助精神的又一平台”。

一个平台就是一条纽带，坚韧地连接着各项紧急诉求和解决办法。在封控区和管控区逐渐转为防范区后，求助信息就在一天天地减少。在有序恢复正常生产生活秩序的新常态下，各个求助平台逐渐退出人们的生活。但这个难熬的春天，这些用心织就的纽带，一定会坚韧地留存在人们心中。■