

爱心送给小传旺 质疑投向“天使妈妈”

NGO 紧急救助的透明化挑战

“6月30日一大早,山东德州夏津县,20岁的汽修工赵某正在用高压充气泵为汽车的离合片进行除尘,13岁的小学徒工杜传旺在后面一会用手攥住充气管,一会又撒开。赵某回过头看到杜传旺,就用开玩笑的口气对他说:“你也想凉快凉快吗?”然后拿着充气泵追了过去。嬉闹随着27岁的汽修工陈某的加入了升级,陈一把拦住小传旺,赵某拿着充气管的喷头冲着传旺的屁股开始喷。

几秒钟之后,传旺倒地不起。手术后失去意识昏迷了8天,肠内20余处破裂,脸、鼻、肝等多处器官受损的传旺才在医院醒来,肝肠寸断之外,他还面临着罕见细菌的感染。

7月12日,两名涉嫌伤害杜传旺的嫌疑人已被当地检方批捕,对雇佣杜传旺的老板涉嫌违法使用童工一事,警方正在补充调查。遭受重创,求生意志却一直很强烈的传旺,在社会爱心的帮助下,转到北京八一儿童医院继续接受治疗。最新消息是小传旺已从重症监护室转入普通病房,暂时脱离生命危险,已喝少量糖水以测试胃肠反应,但因严重细菌感染,传旺的鼻骨完全坏死,整体的康复之路还很漫长。

事件经媒体报道引发社会轰动,以“天使妈妈”为代表的NGO组织在第一时间宣传呼吁、快速筹集善款、最大化协调社会资源等方面做出了巨大努力,扮演了至关重要的角色。但在爱心如潮的同时,在新的社会信息传播格局下,整个过程类似是在玻璃盒子中进行的,需要24小时全天候的面对公众的监督。围绕救助过程,针对NGO天使妈妈的质疑声此起彼伏,从对北京接收医院资质的怀疑到善款最后的使用分配,以及对传旺家人的安排等方面细节无不在讨论的范围内。

救助小传旺事件的前前后后,因为社会舆论环境和信息传递渠道的改变而仿佛是在一个玻璃管道里进行的,这意味着从事紧急救助项目的NGO需要更高效、更专业的做好救助工作的同时,也要做好信息的对外沟通。紧急救援行动中的NGO应该如何应对外界突发状况?如何面对捐助入随时可能急转而下的态度?如何在高压、高度监督下透明良性运转?如何高效地与公众沟通?这些都是“小传旺事件”给所有的NGO留下的课题。



传旺的爸爸默默地蹲在医院外等候

一场生死时速的爱心接力

小传旺的遭遇无疑再次彰显了全社会巨大的爱心能量。

传旺的有关信息最早在微博上引起强烈反响,网友纷纷转发,共同呼吁救助这个可怜的孩子。信息引起了中华少年儿童慈善救助基金会天使妈妈基金会的关注。11日下午4时许,天使妈妈基金得知此事,并与山东夏津人民医院取得

了联系。随后,基金帮忙联系到北京八一儿童医院,并展开募捐。7月12日,小传旺从山东德州夏津县人民医院转入北京军区总医院八一附属医院治疗。北京120紧急救护车组4人经历了860公里不间断行驶,将杜传旺安全送达目的地。

当晚16时17分,京开高速西红门收费站,车号为京MJ7391的北京120急救车搭载着小传旺呼啸驶来,高速口没收费直接放行,



“天使妈妈”基金会官方网站已停止接受小传旺的捐款

等在收费口的一辆丰台交通队警车随即启动,在临近晚高峰的北京市区道路上,为这辆急救车开道。与此同时中央人民广播电台的都市之声频道以及北京交通广播都打乱正常播出秩序,主持人呼吁市民,为这辆车号为京MJ7391的急救车让路。网络上,120官方微博和很多个人微博也发出急救帖:“请大家看到京MJ7391的急救车,注意让行!让孩子早点到医院,少受点儿罪吧。”横跨3个区,出动警车6辆、警力85人,历时40分钟,北京的晚高峰,满城爱心人士为小传旺开辟出一条生命绿色通道。

募捐收到的爱心捐款的数额也不断增长。截止到7月12日下午3时,天使妈妈捐款平台共收到“杜传旺”指定捐款39.6337万元。随后,“天使妈妈基金”官方微博及时呼吁停止捐款。

善款井喷,天使妈妈基金的负责人也做出了呼吁:“医院预计初步的治疗费用是十万元。一期所需费用已经筹集完成,后续所需费用待医生确认后会再积极跟进,并建议大家耐心等待,不要盲目捐款。杜传旺转院至北京手术费用确认后公益平台会马上为大家开启募捐渠道。”

医院和传旺爸爸都很沉默

小传旺从山东德州夏津县人民医院转入北京军区总医院八一附属医院治疗第二天一大早,《公益时报》记者就来到该院守候并试图了解小传旺病情,但该院负责媒体接待的协理员张文哲说目前孩子病情严重怕感染,专家正在会诊,不允许媒体采访和拍摄。

13日一整天,众多媒体记者守候在医院住院部和门诊部两端,但截至晚上8点多院方没有发布任何消息。

记者于13日下午两次见到了杜传旺的父亲。下午2点左右记者在住院处门口见到他时,看起来身心疲惫、略显焦虑。今年只有37岁

的传旺爸爸皮肤黝黑,不爱言语,看起来这些天为孩子的事操碎了心。众多媒体七嘴八舌的提问中,传旺的爸爸显得有些局促,简短的询问中“不知道”是他说的最多的一句话。

“孩子病情怎样?”“我不知道,院方还没有说,到现在我也没有见到孩子。”“治疗花了多少钱?”“不知道,医院也没有告诉,我也弄不清楚。”

记者第二次见到他时,是院方单独跟他通报病情后,但传旺爸爸依然选择沉默。但根据天使妈妈基金微博公布最新病情,7月15日晚,小传旺精神有好转,会主动用眼睛打探可视范围内的物体,用

投资顾问公司董事长夏萨沙为代表质疑“天使妈妈”基金救治方式、募款用途以及对传旺进京陪同家属的不闻不问。双方争议焦点主要集中在两点:其一,天使妈妈基金将小传旺转到北大医院治疗为何没有选择“@港怱萨沙”帮忙联系的医疗条件更好的北京301医院,而选择北京军区总医院八一儿童附属医院。“@港怱萨沙”微博爆料称,“八一儿童医院现已由福建商人承包,性质属于私营”。其二是有人认为是天使妈妈基金公募款未全部用于小传旺病情治疗。

一场评价不一的说明会

“天使妈妈”在不期而至的漩涡中,选择开发布会公开对话的方式回应质疑。

14日下午四点,“天使妈妈”基金在其位于北京市海淀区阜成路办公室召开新闻发布会,传达目前院方诊治小传旺病情通报,并回答了网友的一些质疑。参加发布会的“天使妈妈”基金会成员有“天使妈妈”公布的账户,希望能为小传旺的病情及他今后的生活提供多一点的帮助。可是,与此同时接踵而来的是令“天使妈妈”措手不及的信任危机。

从7月12日开始,很多网友提出“为什么舍近求远选择北京救治”、“社会各界捐助的善款会不会被挪用”、“天使妈妈基金募款前没有到孩子医院现场了解实际情况,《公益时报》记者就来到该院守候并试图了解小传旺病情,但该院负责媒体接待的协理员张文哲说目前孩子病情严重怕感染,专家正在会诊,不允许媒体采访和拍摄。”

这些质疑最早来自于一篇网帖,认为天使妈妈账户不透明克扣爱心款,虽然之后这篇帖子被证实是虚假的,但仍没能彻底消除外界对天使妈妈基金的怀疑。

对于小传旺被救治事件的言论基本分为两派,一派是力挺“天使妈妈”基金做公益募集善款积极在住院处门口见到他时,看起来身心疲惫、略显焦虑。今年只有37岁

院。再则,八一附属儿童医院和我们进行着长期合作,天使妈妈救助的多个孩子都是送入该院治疗,所以我们在没有其他医疗资源情况下选择了八一附属儿童医院。”

另外,八一附属儿童医院的性质也一直是受到争议的焦点。“据基金会向医方了解,北京军区总医院八一附属儿童医院没有任何对外承包和合作医疗项目,八一附属儿童医院前身实则为北京军区总医院儿科,后来儿科发展顺利就相应投入增加做大,在挂名问题上请示上级后用上一八一附属儿童医院,这不是两个医院,就是北京军区总医院。”李原说。

然而,质疑的声音却远未停止。几日来,一篇名为《道德与能力必须同行——天使妈妈“杜传旺病情说明会”观察》的博文又被很多人转发转载,作者多吉才让认为天使妈妈公开透明的工作做的显然还不够,“我一直认为她们(天使妈妈)是非常专业的公益组织,对中国民间公益发展有大量的贡献,这次因为面对突发的网络质疑,有些措手不及而已。可是,经过“现场说明会”的观察我改变了看法。哪里有热点,哪里就有他们,不屑于调查,只需要尽一切可能把孩子转到自己的协作医院,然后就是宣传、募款,再宣传,再募款,这就是她们的程序。”

截止到16日早上8点,“天使妈妈”基金收到“杜传旺”救助款项共计660891元。已付费部分120接车话费6000元,送孩子入院时预付20000押金,从12日下午5点多入院截止到15日凌晨,实际支出费用为15849.7元。对于多募善款的使用,李利做出如下解释:“现在救治正在进行,如果后续有结余款项,我们会按照天使妈妈基金惯例将善款保存半年,这期间如果孩子确实不再需要,我们会征求善款捐助人和受益人的意见,是退回捐助人还是救助其他人。”

质疑声中的挑战与反思

突发事件、紧急呼吁、接收善款、遭遇质疑、做出回应,一连串事件在短短一周之内让天使妈妈基金经历了瞬间到达被注目的巅峰又跌入信任危机谷

底的全过程。事实上,NGO遭遇公众质疑和信任危机早已不是第一次了。

“免费午餐在2010年第一次遭遇谣言攻击,迫使我们感觉到在微博上大规模的宣传可以取得更好的社会关注,但同时遭到攻击的可能性更大,除了做好财报、年报,更要全程披露,每一步都公开、透明,微博与传统的媒体方式不一样,所以遵守新媒体的规矩和传播特点。”免费午餐发起人邓飞如是说。

邓飞在微博中坚持力挺“天

使妈妈”,他这样写道:“有人问我,我并非天使妈妈的人,为什么坚持为她们辩护,不借及我的免费午餐等。我是天使妈妈团队的朋友,我信任这群埋头干活不懂表达的妈妈们,更觉公平和正直是人之

底线,社会之基石,保护一个人免于冤屈就是最大公益。我做了,仅此。质疑或谣言也在帮助这团队熟悉微博大海,加油!”

邓飞在接受《公益时报》记者采访时表示希望更多的NGO熟悉和利用微博平台,希望他们在新媒体时代下适者生存。“这是天使妈妈第一次在微博上大规模募集,我们也发现出质疑并不都是捐款人,但是这是公民权利,他们监督管理的权利。所以NGO们更要做到步步公开透明,过了这一关就会好了。”

清华大学公共管理学院教授邓国盛提出了自己的建议:“对于一个成熟的NGO来说,要做好提前预案,包括突发事件的评定、怎样募款、预计金额到多少时及时终止,最重要的就是更新消息的速度和时刻公开透明。天使妈妈确实没有及时把善款的使用披露出来,可能也是因为事发突然的原因。”

突发事件考验了NGO,而对于公众来说除了质疑,也有人在调查核实,这本身对于公众在行使监督权利的时候,也是个学习和进步的机会。

邓飞在微博上说:“不少同学给我留言说,他们开始学习独立调查,认真百度八一儿童医院,发现很多投诉,觉得它不是好医院,故判断送传旺到该院可疑。欣慰看见更多调查核实,而不是跟风跳脚骂娘,但问题是中国谁家医院在百度上没有投诉呢?大医院每天接诊上万人,要没有抱怨憎恨,我承认我当院长做不到,你呢?”

“公众对机构监管是好事,但对有些事情不要过于偏激,要学会在信息出现时有自己的甄别和判断力,不要轻易被影响,对机构和公益多一些了解和理解。”邓国盛说。

(本报记者闫冰对此文亦有贡献)



7月11日,在夏津县人民医院的重症监护室内,传旺的弟弟、7岁的传业拉着哥哥的手

链接>>>

“天使妈妈”

天使妈妈是一个志愿者团队,团队成员和大部分捐款者均为富有爱心、有良好教育背景和各方面特长的妈妈。这个团体包括上百名海内外的核心志愿者(主要分布在美国、北京、上海、广州、深圳、成都、西安、郑州等地)。工作方式主要是通过网络宣传和筹款,并同国内外各种医疗机构、媒体、基金会、志愿者等广泛合作,为孩子们募集医疗资金、安排手术和康复援助。帮助生活在机构中的弃婴和孤儿改善生存发展,在各种困境中保护孩子的基本生命、健康、生存、发展权利。这里的孩子是指从孕12周开始到14岁。

2005年6月之前大家均是以爱心妈妈为名,以单独身份在网络上开展各类困境中儿童的医疗救助,当年天使妈妈创始人邓志新在网络上发起千名妈妈联名信签名活动——致信温总理,获得几千个家庭签名。

2006年5月,由天使妈妈发起海外中国儿童救助基金会OSCCF在美国联邦政府正式注册,2007年7月独立开通中国孩子海外求医通道。

2007年12月,天使之家孤儿救助项目正式成立,同时天使妈妈二级专项基金正式在中国红十字会基金会签约注册。

2010年1月,天使妈妈与中国红十字会基金会正式解除合作协议,同时与中华少年儿童慈善救助基金会正式签约,成为其第一支二级专项基金。

2010年2月,天使妈妈烧伤儿童救治中心正式揭牌成立。2011

年3月天使之家第二寄养点正式成立,天使之家救助的孤儿数量快速增长。

2011年6月,天使妈妈烧伤儿童救治中心在全国扩展合作医院。

这一支妈妈团队在2008年先后获得中国红十字会颁发的“抗震救灾先进集体”称号和“中华慈善奖”。但是她们也不是第一次遭遇媒体和公众的质疑。

2011年12月,“宝贝回家志愿者协会”理事长张宝艳、杭州志愿者周正英乞讨为女儿思雨的基本生命、健康、生存、发展权利。这里的孩子是指从孕12周开始到14岁。

2006年6月之前大家均是以爱心妈妈为名,以单独身份在网络上开展各类困境中儿童的医疗救助,当年天使妈妈创始人邓志新在网络上发起千名妈妈联名信签名活动——致信温总理,获得几千个家庭签名。

2006年5月,由天使妈妈发起海外中国儿童救助基金会OSCCF在美国联邦政府正式注册,2007年7月独立开通中国孩子海外求医通道。

2010年1月,天使妈妈与中国红十字会基金会正式解除合作协议,同时与中华少年儿童慈善救助基金会正式签约,成为其第一支二级专项基金。

2010年2月,天使妈妈烧伤儿童救治中心正式揭牌成立。2011