

# 温暖地带 爱与关怀一直在

## 3 多部门联动,送走失老人回家



■救助+公安携手寻亲,走失老人与女儿郦女士温暖回家。

“爸爸,你到底去哪里了?”无数次午夜梦回,郦女士都会梦到这样一个场景——五年未见的爸爸站在自己的对面,她哭着问他,这些年都去了哪里?郦女士也没想到,梦中的场景,竟有一天真的成了现实。2020 年 12 月 12 日,一个来自广州救助管理站的电话,让郦女士喜极而泣,她苦苦寻找了五年的父亲,终于找到了!

### 意外走失 寻找五年无果

2015 年 9 月 25 日,郦女士一家火急火燎,全家出动,到大街小巷里寻人。“我把爸爸从老家接到白云区来照顾他,那天领着他去看病,一不留神,他就不见了,再也没有回来。”郦女士说,父亲走失的这几年,她一直没有放弃过寻找,但却始终杳无音信。

而就在郦女士急切寻父的时

候,她的父亲正在市救助管理站接受救助,此时的工作人员也一样心急如焚。“老人答非所问,经常顾左右而言他,并且带有浓重的方言,根本无法得知有效的身份线索。”救助站的工作人员说,鉴于老人患有高血压、脑梗塞等多种疾病,他们把老人送到了定点医院,一边治疗一边寻亲。

### 携手公安 智能化寻亲成功

寻亲是个技术活,需要倾注大量的心血和责任。老人入站的这几年,市救助管理站的工作人员想尽了各种办法,如根据口音推测老人的户籍居住地等,但一直没收到有效反馈。“从最近几次的沟通来看,结合老人平时提到的一些蛛丝马迹,我们推断老人或许是杭州一带的。”工作人员说,于是他们联系杭州市公安局的警务人员,通过人脸识别等技术,终于找到老人和一名浙江台州籍人员匹配度为 98%。

功夫不负有心人。在联系上老人的女儿郦女士后,她马不停蹄赶到广州市救助管理站认亲,一看到父亲,就挽着老人的手,泣不成声:“真的是我爸,我爸还活着!我爸有点智力障碍,不太会讲话,身体也不好,5 年多了,我真不敢想,他还能这样好好地站在我面前!”

在工作人员指引下,郦女士顺利办好手续,领父亲回家。一路上,她紧紧攥着父亲的手:“以后出门都要抓紧您的手,再也不能把您给弄丢了!”

## 4 分离 16 载,母子在穗团聚

看着迎面走来的母亲,小为羞愧地低下了头,然而母亲却已经等待不及。在见到儿子的那一刻,积压了 16 年的思子之情汹涌而出,让她已经无法控制自己,忍不住跑过去抱紧儿子,放声痛哭。2020 年 6 月 28 日,流浪在外 16 年的小为,终于可以跟着母亲回家。

### 疫情时期,温暖救助护周全

在新冠肺炎疫情发生之前,小为与几个伙伴一同在广州街头流浪,以捡废品为生。“每日等待公益组织的派餐解决吃饭难题,再用捡废品卖掉的钱买酒。”小为说,疫情发生后,在属地公安部门的指引下,几人来到市救助管理站求助。

事实上,2020 年 2 月,市救助管理站每天在站救助人数最多时达 350 多人,救助工作压力骤增,但为了在疫情期间守护困难群众的生命安全,市救助管理站实行挽留救助。“留站时间延长了,我们认真了解受助人员的需求,并提供更多的贴心服务,如理发剃须、电视

观影、书刊借阅等,每周一次为身体机能受阻的受助人员开展康复训练;每天开展心理辅导等。”市救助管理站工作人员说。

### 真诚相伴 流浪儿终于回家

小为刚来时,只说自己是黑龙江人,市救助管理站动用了所有的资源和办法,仍无法取得有效线索。为了打开小为的心扉,工作人员和他推心置腹地聊天,从朋友交往到家庭亲情,从找工作到未来规划,从当下现状到幸福是什么……终于,4 个多月后的一天,小为突然主动提起了自己的家人和住址,工作人员马上联系到他的母亲。

“2004 年,他未得到家人的同意,就自己去了杭州务工,从此再无音信。”小为的母亲说,她怎么也没想到,16 年没有音信的孩子竟然在广州被找到了!在和母亲视频的过程中,小为痛哭出声,压抑多年的歉意、愧疚,顷刻间爆发。“我没有脸面回去……”他红着眼眶说。

待他情绪平静后,工作人员一



■妈妈见到小为,抱着他看了又看,眼泪一串一串掉下来。

边联系小为的母亲火速赶来广州,一边苦口婆心劝导他。真情可以融化坚冰,小为终于答应随母亲返乡,结束长达 16 年的流浪之行。

## 广州救助人的一天 既真实又普通

广州市救助管理站内,汇集着一个个悲欢离合的故事。在这里,有茫然的眼神,有稚嫩的脸庞……但更多的是工作人员为了帮助遭遇困境的人忙碌的身影。

●时间:8 时-12 时 地点:站内



■工作人员每天都会为受助人员测体温。

8 时 30 分左右,受助人员已经有序地打好早餐,回住宿区进食。

救助站不仅兼顾着受助人员的一日三餐,还顾及着大家的精神世界、健康情况。身患高血压、心脏病等疾病的特殊救助人员,是特别关爱的对象。10 时左右,医护人员会对每位受助人员进行例行健康检查,并一一记录。病情稳定、没有生命危险的,留站观察或治疗。对于病情较重或可能危及生命的,及时送定点医院救治。

根据疫情防控形势,医务人员不顾天气炎热,按防疫规定,穿着厚厚的防护服、面罩以及护目镜、手套等,每天为待入站的每一位求助人员进行核酸检测,同时每三天为站内的受助人员进行一次核酸检测,为救助站内的疫情防控保驾护航。

101 号谈话室,是工作人员与受助人员谈心的地方。每天,一部分受助人员会来到谈话室,与工作人员进行一对一交流。在此处,许多受助人员表达了自己的需求和内心的想法。

也正是因为坚持每日的谈心谈话,大大提高了救助站的服务质量,拉近了与受助人员的距离,突破了沟通路上的障碍。

●时间:上午 地点:站外

上午,亦是发现新情况的最佳时段。一支名为“市救助站街面巡查救助小分队”如期外出,开展街面关爱服务。市区公园、主干道、桥底涵洞等重点区域,是外巡人员重点关注地带。当发现流浪乞讨人员,队员便轻轻上前,开展告知和引导。

工作人员希望让他们知道,救助管理工作是政府为生活无着的流浪乞讨人员提供的临时性救助,保障其基本生活和人格尊严的制度性安排。

对不愿进站接受救助的,工作人员从车上取下救助物品——饮品、食品、防暑降温药品、防寒衣物,递到对方手上。最后,联系上了片区救助服务队,督导跟进了,才离开。

●时间:下午 地点:站内办公室

下午,救助站最重要的工作,便是梳理受助人信息,尽快为他们找到回家路。14 时,工作人员核对着一份份《受助人员档案》。这是一天中最繁琐的工作。

由于部分受助人员户籍不清,工作人员需要抽丝剥茧,通过各种途径,找出疑似的派出所、民政部门,然后逐一核实。

核实工作并不容易,在为部分离家多年或存在智力障碍的受助人找家人时,由于提供的信息往往很有限,工作人员的能力、经验和耐心都备受考验。

15 时-17 时,市救助站当天值班站领导带队走访慰问在医院住院治疗的受助人员,了解病情和日常生活情况,提供衣被食物等生活物资和防疫物资,及时关心住院受助人员身心情况。

●时间:晚上 地点:站内

救助站是一个不歇息的地方。在此处,24 小时都可以办理求助人员入站救助手续。受助人员需要离站时,在工作人员的指导下填写好相关表格,领取被保管的物品后,工作人员把相关资料录入救助系统后就可离站。一天工作忙忙碌碌,一系列救助流程运作虽然琐碎,但是从工作人员的态度,可见救助从来无小事。