

新公益

第十个全国救助管理机构开放日线上举行
热心、贴心、细心、暖心、安心,让救助更温馨

五个镜头带你看不一样的广州市救助管理站

6月19日,是全国第10个救助管理机构开放日,“救助,让弱有所扶更温馨”的主题,是过去每一天,在城市流浪者停泊“港湾”内重叠交映的画面。今天,新快报记者带你一起,线上走进广州市救助管理站(以下简称“市救助站”),用镜头记录救助现场“让弱有所扶”的温馨时刻。

镜头① 热心接待



■接待窗口工作人员正在耐心指导受助人员填写材料。

“阿叔,您请坐,还没有吃饭吧,先给您拿点吃的?”“您坐这儿,入站要办一些手续,我们一步一步来”……在市救助站咨询接待室,窗口工作人员正在为一名年纪较大,普通话交流亦有困难的阿叔办理入站手续,类似于“您叫什么名字?您家在哪里?您需要什么帮助?”这样的问题都需要反复沟通,平常30分钟左右就能办完的手续,近1个小时还在继续。工作人员始终态度亲切,没有一丝不耐烦,还特意请来近似其家乡话口音的同事做“翻译”。

尝试了各种沟通方式后,入站手续顺利办结,护工熟练地帮这位姓张的阿叔洗了个热水澡,换上干净衣服,等候在外的救助科工作人员,微笑着将他带进救助生活区。

每天,咨询接待室都要接待各种身份、背景、经历的求助人员,像张叔这样不识字、不懂普通话的受助人员不在少数。但无论早晚,无论何种特殊情况,工作人员始终如一地提供服务。“我们是求助人员在这里遇到的第一批工作人员,对于他们来说,‘热心’的意义远超它本身含义,还是力量、温暖。”咨询接待室负责人说。

镜头② 贴心照料

“王姐,记得给受助人员房间打开空调除湿,现在天气太潮湿了。”“李天天(化名,下同)情绪不高,要多关注一下他”……救助生活区的负责人正忙碌穿梭在区内,清晰而快速地将指令传达给各个岗位的工作人员。这样的画面和声音每天都在重复,照顾好受助人员的日常生活起居,是救助生活区工作的核心。

“今天终于联系到李天天家人了,但是不愿意来接。”“要好好和小白(化名)沟通一下,看他愿不愿意和家人视频”……寻亲小组团队成员,进行着救助工作中另一项重要内容,重归家庭,是多年流浪在外的受助人员不敢想也不愿触碰的话题,打开他们的心结,需要付出更多的耐心和理解,而仅凭一点线索帮他们找到家人,也需要细致的摸索和永不言弃的尝试。

“在我们寻亲成功的案例中,有因与家人生气离家出走10多年的大学生……看到他们亲人团聚,我们由衷感到欣慰。”小组工作人员不久前才送走一位求助人员,其实送别时刻,她又开心又感动地掉眼泪。



■受助人员为就业辅导课程点赞。

镜头③ 细心守护

“受助人员是社会困难群体,他们往往对自己的身体状况不太在意,有什么病症也描述得不太准确,这需要我们在问诊时更加细心,保持高度的敏感,才能更好地守护受助群众的身体健康。”在市救助站,还有专属于受助人员的白衣天使。每天上午8:30,医务科的工作人员戴

好手套、面罩,拿着血压计、体温枪等,为受助人员一一做健康检查。

其实,对受助人员的健康观察从他们入站求助时就开始了:身体健康或是病情较轻时,安排接收入站;患有较为严重的疾病需入院治疗的,则送往医院救治。留在站里的受助人员,每天上

午、下午两次得到常规巡诊、体温监测,按照当前的疫情防控要求,医务科还为他们增加了定期的核酸检测。除了站内常规巡诊工作,医务科工作人员安排执行24小时值班制度,随时为入站、离站的受助人员做健康检查,为站内突发疾病的受助人员及时诊断治疗。

镜头④ 安心厨房

“开饭咯……”上午11:15,远远看到餐车过来,救助生活区的阿天(化名)高兴地喊起来。进站才短短几天,他已经爱上了这里的饭菜:早餐肉粥、鸡蛋、面包、包子、馒头;中午晚上荤素搭配,像红烧肉、鸡腿、鸡翅这样的“硬菜”,隔三差五就会出现;想吃面条了,也会特别供应,每周还为大家发两次水果。

新鲜、营养、安全、美味,以及尊重不同民族、不同地域受助群众的口味习惯,是救助厨房的原则。走进厨房,难免诧异于每一处的整洁,地面、灶台纤尘不染,并排摆放的调味料也是耳熟能详的品牌,米面油整齐码在仓库里,消毒柜每一餐后都紧张工作。“每天的菜肉都是当天送到,每一餐饭也都是新鲜

现做,绝对不会出现食材放过夜、吃上顿剩饭的情况。”厨房负责人告诉记者,救助厨房的卫生标准在满足要求的基础上,还给自己划定了一个“高标准”,“要像在自己家厨房,给自己家人做饭一样。受助人员是因为生活遇到困境才到这里的,我们就想认真做好这顿饭,让他们吃得可口舒心。”

镜头⑤ 暖心关爱

在街头,还有另外一队市救助站的工作人员,他们用脚步丈量城市,在街头、桥底、涵洞、车站……寻找流落街头的人,为他们讲解救助政策,送去衣服被褥、凉茶姜汤,保障他们的基本生存权益,耐心劝导指引他们入站接受救助。

这支工作队伍是市救助站派驻的街面关爱救助小分队(以下简称“小分队”),“我们是这个城市一个温情的窗口,永远向落入危难中的流浪乞讨人员敞开”,小分队工作人员这样定位自己,他们希望,通过自己的工作能让街面流浪乞讨人员感受到一座城市的温度,能

让他们了解,还有救助站这样一个地方可以无偿提供救助,即使不愿接受救助,也能得到一些基本的食物、衣物,“通过关爱救助工作,传递一个简单的道理——每个生命都应该被善待、被尊重。任何时候,只要他们愿意,救助站都可以无偿给他们提供帮助。”



■社工通过沙盘为受助人员提供个案服务。



■医务科工作人员在为受助人员做健康检查。

