

# 解开心结,漂泊老人回家团聚安享晚年

广州市救助站延长服务链条,解决受助群众急难愁盼

## 救助故事

明明有亲人,却坚称“没有”,明知家在哪儿,却总说“不记得”……这背后到底有什么牵绊和故事?他内心又有怎样的顾虑和犹疑?日前,广州市救助管理站(简称“市救助站”)寻亲工作小组带着这样的疑问,一步步抽丝剥茧,找到受助人员马伯心中的真正担忧,在做好临时救助工作的同时,主动延长服务链条,帮马伯解开他“最头痛”的难题,让流浪二十多年的马伯不再继续漂泊,回到亲人身边,在家乡开启晚年幸福时光。



■分别20多年的兄弟在广州市救助管理站重逢。

### 初受助 身份信息难确认

7月23日,因在太和镇谢家庄流浪乞讨,年近花甲的马伯被白云区流动服务队护送到市救助站求助。入站时,马伯穿着邋遢,神情冷漠,且四肢无力,行动不便。他垂着眼皮对工作人员说,自己离家二十多年,忘记了具体家庭住址,只记得自己是济宁市汶上县人。

循着这条线索,工作人员和社工多次致电马伯属地政府请求协助核查其身份信息,但因信息模糊,对方告知汶上县查无此人。工作人员又通过公安人脸识别系统,核查到马伯疑似梁山县人,但遗憾的是,社工致电梁山县民政局核实身份后证实,马伯并非梁山县人。

“老人家双腿无力,行动迟缓,单单站起来就很费劲。”多线推进寻亲工作的同时,市救助站工作人员时刻关注着马伯的身体健康,为他送来一对拐杖,搀扶老人帮助他学习独立上下楼梯,保障其在站生活质量。其间,工作人员多次对马伯进行思想工作,尝试获取马伯的身份信息,但不管怎么开导,马伯都不愿说出户籍地等个人信息,只推脱说“记不得了”。

日复一日,工作人员的真情陪伴和悉心照料,渐渐打开了马伯的心扉。8月5日,当工作人员再次与马伯交流时,他忽然透露说自己是山东省济宁市汶上县次丘镇马口村人,母亲早已去世,自己与父亲独门独户住在

村里,与同村人鲜有交往,父亲在他十四五岁时离世,自己是否有户籍信息也不清楚。他说,在黑龙江生活期间,因受冻受潮患上肌肉萎缩症,好不容易熬到娶妻成家,无奈妻子早逝,自己只能选择外出打工,七八年前腿病再犯,失去劳动能力的他便随遇而安,漂泊流浪。

根据马伯自述的信息,工作人员联系到次丘镇民政办主任,但经两次核查,对方均表示马口村并无此人。其间,工作人员也引导马伯回忆村长、大队长、同伴等其他可辨认的人,希望得到更多有效信息,但马伯始终沉默。至此,寻亲工作再次陷入僵局。

### 启新程 家人接领回家乡

8月28日,马伯弟弟一路奔波来到市救助站,迫不及待接哥哥回家。工作人员为马伯办理好离站手续后,护送马伯到大门岗与弟弟见面。

“哥哥!终于找到你了……”弟弟抱住马伯,喜极而泣。他细细询问马伯这些年的情况,对阔别二十多年的哥哥说道:“哥,我们这就回家!”马伯频频点头,眼里泛着泪花。

弟弟告诉工作人员,父母奉行“棍棒底下出孝子”的老旧思想,经常打骂少年时的马伯,“我哥内心深感不平,后来工作又摔伤了腰落下后遗症,性格变得更内向。”弟弟说,2000年,马伯前往东北工作,几个月后弟弟也去了东北,那是两兄弟最后相处的时间。不久后马伯失踪,家人便再也没有他的音讯,“二十多年了,我们一直在等他回家,从未有过注销哥哥户口的念头。”弟弟感慨道,幸亏有广州市救助站的帮助,终于等到了一家团聚的时刻。

随后,工作人员派车护送兄弟俩前往火车站,马伯跟着弟弟踏上了归家之路,开启新的人生旅程。

市救助站负责人告诉记者,寻亲工作中,工作人员会遇到很多因为各种顾虑不愿透露真实信息、不愿回家的受助人员,“这种情况下,找到他们内心的顾虑所在,是解决问题的关键,这需要我们日常工作中,始终对他们真诚相待、尊重关爱,让受助群众获得足够安全感,从内心信任我们,他们才会讲出自己的真实想法。我们也一直在积极尝试主动延长服务链条,主动联合其他部门、属地民政机构协同合作救助,帮助受助群众从源头解决他们的急难愁盼问题。”

### 拒认亲 马伯心中有顾虑

寻亲工作长时间无进展,市救助站领导十分关心,督促工作人员加快寻亲步伐。直到8月21日,工作人员查阅马伯过往寻亲资料,发现公安曾人像比对出马伯的户籍地为山东省梁山县朝垓镇西某村,工作人员拿着户籍信息的照片询问马伯本人,本人否认,后工作人员联系朝垓镇民政办,也核实马伯非本地人。

但因马伯自述名字与人像比对出来的相似度较高,为了更准确核实身份,工作人员不放弃一点点的可能性,抱着试一试的心态,协同社工致电朝垓镇派出所,请求对方协助核查寻找家属。当日下午村干部来电,确认马伯是该村村民,后通过微信沟通,对方回复经家人辨认确

实是马伯本人。

抱着一丝丝希望,工作人员请求对方找其他家人进一步确认。没想到,马伯的弟弟很快出现在视频电话中,“哥哥,是我!这些年你到哪里了?”只一眼,弟弟便确认马伯是自己失踪二十多年的哥哥。工作人员提醒他可以做DNA比对进一步确认,马伯的弟弟抹着泪回答,“哪里需要DNA去确认?就是我哥哥,我们全家人都挂念着他,从来没忘记过!”马伯的弟弟想来广州接哥哥,细心的工作人员描述了马伯目前的身体状况,建议为其办理低保,“嗯!我回去申请,就算申请不到,我们也会照顾他,只希望能够一家人团聚。”弟弟含泪道。

与弟弟的迫切相比,马伯的表现

很冷淡,不仅拒绝承认弟弟,还坚称父母早已去世,无其他亲人。经过耐心询问,马伯终于向工作人员说出了心中的顾虑,马伯说自己流浪20多年,接受救助后第一次没有了漂泊感,站内救助生活很舒心,有人提供生活照料和心理关爱,担心返乡后自己没有生活保障。

工作人员了解情况后,对马伯耐心劝导,为他讲解了现在国家的最低生活保障制度,告知其返乡后可以申请办理低保、五保等福利,也可以入住老家的养老院,生存问题无须担心,而且家乡有自己的家人,家人都盼着他能回家,他们也会照顾好他,马伯听完后才放下心,终于放下忧虑,愿意弟弟来站接领。

