

“您好,请问有什么可以帮到您?”熟练地接过求助对象递过来的申请表,利永平扫一眼就已经对求助对象的基本情况有了大致了解,经过简单问询,可初步判断该对象符合救助范围……类似的情形每天都在市区分站上演,入站8年,窗口工作3年,他把救助对象满意不满意、高兴不高兴、答应不答应作为衡量工作质量的“尺”,在市区分站的第一道窗口,探寻与倾听这座城市中微弱的声音。

## 广州市救助管理站市区分站救助管理一科利永平： 以一扇窗，倾听这座城市的微弱之声

### 》对求助进行快速反应是基本技能

从整洁明净的窗口望去，一台具备人脸识别功能的电脑、一台打印机，就是利永平工位上仅有的硬件设施，与之相对应的是来自求助对象千变万化的需求。“他们遇到的困难各不相同，有因务工不成，生活没有着落求助返乡的；有遇到临时困难申请在救助站暂住几天的；有遭受家庭暴力申请家庭庇护的，也有来登记寻亲的，作为救助站对外服务的第一窗口，我们什么情况都会遇到。”利永平说，求助对象不属于救助范围？能够给他提供什么样的救助服务？窗口工作人员都需要简短的时间内快速做出反应，这是他们需要掌握的基本技能。

利永平解释说，在简单问询后，救助站的社工和工作人员还需要对求助对象问一次话，谈一次心，再次匹配求助对象的需求。当然，也遇到在第一步问询环节就受到阻碍的情况，前两年，一对母子被指引着找上门，这位母亲患有智力障碍，身上没有带身份证，说话含糊很难获取有效信息，她的孩子也只有2-3岁。经过不断的“软磨硬泡”，利永平才得知，这位母亲可能有亲属在珠三角。

利永平当即决定“兵分两路”，一方面安排社工和工作人员安抚这位母亲的情绪，贴心地准备各种生活物品，当时正值夏天，这位母亲带着孩子找上门时满身大汗，

饭菜和乳制品、换洗衣物、床位通通都要安排上。另一方面是快速着手找到她的亲属，他组织站里的青年同事根据这位母亲的照片进行人脸识别对比，甄别出十几个高相似度的对象，湖南的、广西的、湖北的……经过电话咨询等方式逐一排查，3个小时后就锁定了一位湖南郴州的村民，多方联系终于找到了她在穗打工的丈夫。

拨通她丈夫电话的那刻，利永平才知道她的丈夫已经找了她三天。当丈夫匆匆赶来，一直跟在母亲身后沉默不语的孩子大喊了一声“爸爸”，利永平这才跳出紧绷的工作状态，发自内心地融入这场团聚的温暖氛围里。

### 》从事救助工作最需要的是情怀

这对母子寻亲成功得益于现代科技的加持，随着这样的案例增多，利永平也积极向科技寻亲靠拢。“以前我们靠的是打电话、发函这些‘土办法’，随着现在人脸识别、指纹对比、DNA对比等技术的应用，寻亲准确性高，效率加快，我们市区分站滞留的人数也正逐渐减少。”

“每一位对象的原因都是不一样的，做好救助服务需要我们提供更多精细化的照料服务。”利永平带领团队在站内生

活照料的基础上，针对性地提供法律援助、卫生健康知识宣讲、心理疏导、文娱活动、就业信息推送等服务，想方设法满足合理需求，鼓励和引导他们重新点燃对生活的希望。

“他们站在自己的立场上觉得自己的处境是困难的，我们要做好政策的解释和情绪的疏导工作，这也要求在窗口服务人员本领过硬、对广州救助政策能信手拈来，才能有理有据跟他们做好解

释。”利永平说。

“救助，我认为最需要的是情怀，往大了说就是为民的情怀。”在窗口服务的三年里，利永平从形形色色的救助对象身上感悟到了救助工作的真谛，“而往小了说是在我们机构的职能发挥出来后，能够帮助到很多长期生活在外、流浪在外的人员，能够给他们提供临时救助服务，让他们度过临时的困境，这就是我们的获得感、成就感所在。”

“啊，张大嘴巴看看药吃下去了没？”“我没病为什么要吃药。”“你先张大嘴巴。”“我要上厕所。”“来，先把药吞下去过一阵才能上厕所。”这样的对话每天都会在广州市救助人员安置中心上演，从事护理工作已有28载的李桂云对此已见怪不怪，“有些精神病人会偷偷藏药，即使吞下去也会到厕所抠药，我们对精神病人的服药要求是服药到肚。”自担任广州市救助人员安置中心护理部部长以来，安置区的安全就成了李桂云最操心的事情，在一次次躬体力行中守护救助人员安全与周全，她说，“作为第一届护理部部长，至少要把标准化的东西做出来。”

## 广州市救助人员安置中心护理部部长李桂云： 在精神科的十三年，从未退缩过

### 》“跟他们相处时间长了感觉都是可怜人”

李桂云的护理生涯始于1995年，彼时她从卫校毕业，经过内科、外科、急诊科、ICU等多个科室的历练，2010年她加入广州市民政局精神病院，成为一名精神科的护士。那时初出茅庐，面对精神病人尤其是急诊科的精神病人时，害怕的情绪也曾经困扰着她。李桂云怕过但从未退缩过，在知道精神病人服药以后，其实跟正常人没有太大区别，她尝试着与他们进行沟通。“跟他们相处的时间长了，就能体会到，他们被精神疾病所困扰，也是世间的可怜人。”

积累了整整十年的精神病人护理经验后，李桂云受命到新成立的安置中心“开荒拓疆”，负责安置区组建和救助人员接收、护理等工作。作为一名“开荒牛”，李桂云要面临人员配备不足、救助人员身体状况复杂多变、护理工作艰巨繁重等状况。“我是安置中心第一届护理部部长，至少要把标准化的东西做出来。”她秉持着这样的信念，从制度建设、人员培训、环节管理等方面入手，一步步抓牢抓实护理工作，逐步完善护理制度、流程及预案120余项，建立健全了三级护理值班机制，全面铺开培训考

核。那段“兵荒马乱”的时间过后，李桂云整整瘦了十斤。

“我们安置中心90%以上救助人员都是慢性精神病人”。所谓慢性精神病人，李桂云解释说，是患有精神病的时间非常长，有些病人可能长达十年之久，无法准确表达，且可能患有其他疾病，几乎沟通不了，即便已经取得他们的信任也只能进行简单的对话。“有时候问多了，他们就烦了，会有情绪起伏，而且他们反馈的内容也并不一定是真实的，沟通不畅造成一定程度的护理困难。”

### 》“从他眼神我就知道他还记着我”

2020年7月15日起，陆陆续续有救助人员被安置到安置中心，由于人手不足，李桂云也得顶上，她也是那个时候认识了阿启（化名）。

阿启今年有四五十岁。其实李桂云也不知道他姓甚名谁，来自何方，来到安置中心的人境况大抵都是如此的。阿启前些年患脑梗后留下了后遗症，双腿不能行走，一直坐在轮椅上，人很沉默，话不多，脸上罕见有什么表情，视线偶尔跟着眼前的活物移动。看着

阿启不言不语坐在一隅的样子，李桂云就给自己立了个“军令状”：我一定要让他站起来。

经过评估，发现阿启的肌力可以支撑，在安置中心的第三天，李桂云一边鼓励一边搀扶着阿启从轮椅上慢慢起来，当阿启抖动着双腿，看到了久违的风景时，不善表达的他双眼发红，噙满泪水。之后社工、护士一天三次地轮番上阵，一年以后，阿启已经可以借助助行器行走了。雁过留痕，这是李桂云珍藏于心的记忆，即

便她现在不再从事一线护理工作了。李桂云说，“他看到我的时候会一直盯着我看，从他眼神我就知道他还记着我。”

不知不觉，李桂云在安置中心已经服务了三年了，在她的“言传身教”下，护理部的青年快速成长，逐渐从护理“小白”成长为独当一面的专业护士，李桂云还有几年也要退休了，她说，“在当下最大的目标是更加着力人才培养，改变大众对精神病人的一些看法，还有好好照顾他们吧。”