

最美基层民政人

城事

“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,求助对象属不属于救助范围?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。

》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

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,身上没有带身份证件,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。

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受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。”自担任广州市受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受助人员安全与周全,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。”

广州市受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。”

》“从他眼神我就知道他还记着我”

2020年7月15日起,陆陆续续有受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

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”,负责安置区组建和受助人员接收、护理等工作。作为一名“开荒牛”,李桂云要面临人员配备不足、受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%以上受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。”

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。”