



广州市救助管理站市区分站邓承标: 医病以药 医心以爱

因医疗服务、情绪疏导、心理辅导统统手到擒来,被市区分站公认为“全才”;在即将退休之际被委以带徒弟的重任……他叫邓承标,在医生的岗位上服务了十余年,见证了无数的人间冷暖。有很多受助对象或多或少有抵触心理,他用爱心和耐心一一克服,并为信息闭塞的受助对象指出一条明路。



关键时刻“出马”破解劝导返乡僵局

救助对象杨叔曾经令市救助管理站市区分站的工作人员束手无策——工作人员用杨叔提供的身份证件到公安机关进行核查,发现身份证件上的杨姓男子并不是杨叔;而他保持沉默,不肯吐露信息。为了了解杨叔真实的身份信息,劝导他返乡,救助站只好搬出“全才”邓承标出马“破局”。

邓承标是市区分站的医生,为每一名流浪乞讨人员入站前进行健康检视是他的工作职责之一。邓承标第一次遇见杨叔就是在这个环节。当时正是三月天,杨叔来时的身体状况非常糟糕,无法直立行走,在医院检查后发现杨叔因肺炎导致心衰,并伴有一定的脑梗症状。

按照工作守则,邓承标每周都要到医院去查看杨叔的病情。随着与杨叔逐渐熟络与信任,邓承标慢慢拼凑出他在广州漂泊多年的故事。因与妻子发生矛盾闹得不可开交,杨叔在1996年至1997年间负气出走到广东,开始靠打零工度日,年纪大了只能靠着捡废品谋生,并因此结交了朋友。因此,杨叔拒绝回乡。“广州有很多朋友,会照顾自己。”杨叔说。

用尽浑身解数获得受助对象信任配合

像杨叔这样“难啃的骨头”,邓承标

并不是第一次遇到。每次与流浪受助人员沟通就是一场博弈,需要耐心、爱心、经验、知识、技巧等。邓承标认为,医生的身份在这场博弈中有着独特的优势。因为患者对医生有天然的信任,他们并不会对医生隐瞒身体状况信息。“我从医学方面切入,给流浪受助人员分析病情,跟他们讲一下愈后的事项,就这样慢慢拉近与他们的关系。”邓承标说。

杨叔是健谈的人,邓承标就从杨叔的病情聊起,两人谈天说地一路聊到了杨叔的“威水史”。每次谈话间隙,邓承标会将了解到的各类救助政策、安置政策介绍给杨叔,并勾肩搭背地问上一句杨叔出院后的打算。当邓承标告诉杨叔,对于年龄超过60岁、没有其他亲属的救助对象,属地政府可以进行安置时,杨叔看到了一条明路。

在邓承标的锲而不舍的劝说下,严防死守了半个月的杨叔渐渐有了归心。“邓科,如果你能亲自送我回去我就回。”杨叔说。

邓承标当即许诺:“那好,你把名字告诉我,我就送你回去!”就这样,出走二十七八年以后,杨叔在邓承标的陪同下踏上了归途。

病情严重的受助对象需要救助站的医护人员陪同才能送返。对于邓承

标而言,每次送返都是一场考验。邓承标回忆起去年6月护送一位80岁高龄的老人回上海时,因老人患有肺气肿、脑梗再加上营养不良,在做足外出风险评估和应急方案的前提下,邓承标仍是一路担惊受怕、坐立难安,24小时贴身看护,甚至连上厕所的次数都要控制住,直到将老人安全送抵时才落下心头大石。

功成身退之时被委以“带徒”重任

在市区分站工作了16年,当邓承标以为自己即将卸下重担时,站里对他提出了新的要求——“怎么也要给咱们站带几个徒弟出来吧。”于是,在接下来几年,邓承标将多年积累的经验毫无保留地教给徒弟。他认为,做好这份工作首先在“救助者”的角色上不能代入太过。“如果姿态高高在上,就没办法跟受助对象好好沟通了,就像是流浪人员是有事来求自己似的,不能真正交心。”邓承标说,对待受助对象应从语气上、行为上让其得到充分的尊重。

多年来,他习惯了与受助对象从第一次见面主动握手开始,逐渐打消其顾虑,敞开心扉交流,实实在在帮助受助对象解决困难,为他们指引一条回家的路。

广州市增城区民政局叶正妹: 寒来暑往 巡街助人

在每个令人瑟瑟发抖的寒夜里,在每个令人汗流浃背的夏天里,广州市增城区的大街小巷总会出现叶正妹带着街面流浪救助小分队忙碌的身影。她在繁华闹市中穿梭,在隐秘的角落中搜寻,给那些身陷困境的人们带去点点希望。

锲而不舍,劝导流浪人员返乡

工作多年以来,叶正妹发现街面流浪人员的性格相对固执,对外人有着极强的防备心理,和他们交心特别难。特别是上了年纪的流浪乞讨人员,他们自尊心极强,会拒绝所有来自外界的善意,在新塘流浪多年的赵叔就是这种人。

2020年寒夜,叶正妹在街面巡查时发现了行动不便的赵叔,他正在一家快餐店旁露宿。小分队队员试图接近赵叔,与他交谈,给他送去御寒衣物,但赵叔统统拒之门外。“后来经过长时间了解才得知,好心的快餐店老板偶尔会关照他,给他送去饭食,但赵叔一概不要,就想自己掏钱买。”叶正妹说,赵叔年轻时靠打工养活自己,行动不便后连废品也不能捡了,有好心人给他钱他就会去买吃的,没有钱就不吃了。

这样朝不保夕的日子终究难以继,叶正妹坚持不懈地劝导,耐心地解释救助政策,让赵叔慢慢放下防备心,最终接受了救助。2022年6月,赵叔坐上了救助车,奔赴千里之外的河南,得以返乡。

时刻不停,一通电话踏上救助路

2022年冬天,在广州流浪了几十年的清远连州市人张伯产生了落叶归根的想法,他给增城区救助管理站救助管理小分队的叶正妹打去了电话。“靓妹,你们下次不用来新塘看我了,我要回家了。”张伯说。他立即听到了回应:“张伯你先别急,你告诉我你在什么位置,我立刻来找你!”

张伯有一台老人手机,一直用电话与叶正妹保持联系。认识张伯没多久,叶正妹就从他的口音辨别出他是客家人,同为客家人叶正妹每次探望张伯时会用客家话聊上几句。有了张伯的主动配合,救助站工作人员迅速联系上他的弟弟。

叶正妹回忆道,那一天冷。当她带着盒饭和衣服赶到地铁南岗站时,80多岁高龄的张伯已走了近10公里的路,满脸倦容。“张伯,你连身份证件都没有,怎么坐车回去。”叶正妹一边说一边将衣服、盒饭递给张伯。两人就这样蹲在路边,张伯端起盒饭却一口也吃不下。叶正妹劝导一番,联系了张伯的弟弟,说明了情况,张伯才上了救助

车,踏上回连州的归途。

风雨无阻,近九成五时间在巡街

风里来雨里去地看望,多少流浪者冰冷的心最终被叶正妹这“雪中送炭人”给焐热了。

自2020年接手街面流浪救助小分队成为副队长后,叶正妹就迅速掌握区内长期流浪乞讨人员的位置。她每天近九成五的工作时间都在街面进行巡查。寒来暑往,关心他们穿得暖不暖,担心他们热不热。她不分昼夜,在大街小巷、桥梁涵洞、废弃厂房、车站、公园等常有流浪乞讨人员活动的地方进行巡查,发现有困难的流浪露宿人员便及时进行劝导和救助。

现在增城区内长期滞留的流浪人员越来越少了,但最近一段时间雨水密集,叶正妹带着小分队外出巡街的次数又多了起来。

在一个下暴雨的早晨,才睡了5个小时的叶正妹又坐上救助车的副驾驶位,司机问她:“今天准备先去哪里?”叶正妹笃定地说:“去荔城街东门桥。”

