

# 暖心救助,让城市更有温度

□牡丹晚报全媒体记者 李艳粉 武霈

7月上旬,受强对流天气影响,暴雨袭城,我市城区多路段、低洼处出现积水。

风雨之中,总有人逆流而上。车站通道、桥底涵洞、废弃厂房……在城区各个角落,菏泽市救助管理站的工作人员带着救助物资,四处寻觅着散落各处的流浪乞讨者和临时遇困人员,让滞留群众感受到温暖。

在普通人眼里,救助管理站或许是一个陌生的机构,然而,在那些无法解决食宿的临时遇困人员和无亲无友投靠的流浪乞讨者心中,它就是避风港。“冷可取暖、热可纳凉、累可歇脚、伤可用药,还能护送回家”,哪怕只作短暂停留,也给了他们家一样的温暖和关怀。

## 他们是城市“活地图”,越是风雨越向前

“我想回家,请你们帮帮我。”7月10日晚8时许,一名民警带着一位求助者来到救助管理站24小时服务窗口,请求援助。

这名求助者是来自河南省登封市的小志(化名),为了找到更多线索,让他能够尽早找到家人,菏泽市救助管理站站长吴波跟他聊起了家常,并贴心地送上了一份泡面和鸡蛋。经暖心安抚、耐心询问,得知小志今年13岁,独自一人乘车来菏泽寻找朋友,下车后,他就迷了路,因没有手机,又身无分文,无奈只好向民警求助。

待吴波问出孩子母亲的电

话号码时,便试着拨打,但前两个号码都是错误的,还好,第三次顺利联系到了小志的母亲。电话接通后,当得知失联多天的孩子在菏泽市救助管理站时,电话那端的母亲喜极而泣。原来,小志的父亲一直在外务工,母亲发现其不见后,连续寻找多天,但是一直没有结果。

了解小志的情况后,考虑到孩子母亲的焦虑心情,吴波和其他工作人员来不及犹豫,第一时间上车,护送孩子平安回家。出发时,已经是晚上十点钟,等他们赶到距离菏泽近300公里的小志家时,已经是7

月11日凌晨1点30分。

“太感谢你们了,如果不是你们,我真不知道去哪儿找孩子……”当看到失联多日的儿子从菏泽市救助管理站的车上下来时,小志的母亲激动万分,连声向救助站的人员表示感谢。

为无助少年照亮“归家路”,只是求助工作的一部分。在吴波看来,开展救助更重要的是要走出去,越是极端天气,越要上街巡逻、伸出援助之手。救助工作者要穿梭于街头巷尾,奔波于废弃建筑物、桥底涵洞等外人不容易看到的地方,为流浪乞讨人员雪中送炭。

“你好,桥下积水不安全,



救助管理站工作人员将临时遇困人员接到站里安置

跟我们到救助站去吧!”“这么大的雨,您没地方去就跟我们到救助站吧”……降雨期间,救助管理站的工作人员不分白天黑夜穿梭于主城区的大街小巷,哪一条街道可能会有人被困、哪一个桥洞可能会有人避雨,他们就像城市“活地图”,高架下、桥洞里、车站口,24小时巡逻在救助一线,随时为需要帮助的求助者依法提供服务,为那些在暴雨中被困的群众送去关心和温暖。

“市救助管理站开展全年

24小时‘不打烊’的救助服务,采取接待救助与巡查救助并行的方式,及时向流浪乞讨人员和临时陷入困境的群众伸出援手。尤其是极端天气,一般在天气预警信号启动的三天前,我们就对重点区域进行全面排查。”吴波说,在每次极端天气过后,救助站都会扩大巡查面、增加巡查频次,确保街面流浪露宿人员或临时遇困人员第一时间得到救助。7月5日到10日降雨期间,共救助了20名临时遇困人员。

## 温馨的“临时之家”和暖心的“回家之路”



“下这么大的雨,救助站不仅提供住宿、热水和食物,还有衣服可以换洗,又送我们回家,太感谢了。”从暖胃的食物到暖心的车票,救助站在做好救助服务的同时,全力让遇困人员的返乡更有温度。

据吴波介绍,救助站内餐厅、起居等生活配套设施齐全,分为多个区域,包括未成年儿童区和成年区,其中成年区又分为男区和女区,均有干净的床、被褥,有冲凉房,设施较为齐全,能为身处特殊情况的妇女儿童提供临时庇护所。物资

袋里,简单的泡面、火腿肠、面包,几件衣物,无不体现着“菏泽温度”。

除了因天气而遇困的受助者之外,救助站接收个案更多的是特殊困难群众,他们没有自我返乡的能力,如果救助站只是简单买张车票让他们自己回家,他们有很大可能会上路再次面临流浪的困境。

“前不久,我们帮助了一位与家人失散20多年的新疆籍老太太,这位老人没有身份证件,一个人捡破烂,我们与公安部

门联动通过DNA对比,才确定了她的身份。”吴波说,“在通过视频连线与她的子女沟通后,我们护送老人回新疆,让她与家人团聚。”

据统计,今年上半年,菏泽市救助站共救助流浪乞讨人员375人,护送158名流浪乞讨人员返乡,回归家庭与家人团聚。“护送特殊困难群众返乡,成了我们工作的重点,尤其是年迈的老人和未成年人,只有将他们安全送到家人的身边才安心。”吴波说,菏泽位于苏鲁豫皖四省交界,人口

基础大,流动人口多,多年来,菏泽救助站救助稳居山东省首位,每年救助量超1000人次。

护送回家并不是救助工作的终点。“寻亲过程的沟通让我们与受助者之间建立起一定的信任和紧密的联系,我们还将建立台账,对每一个容易走失、流浪的人员进行源头登记和后期回访,了解他们的生活状况,协调当地对医疗救助、特困救助等政策落实,提供力所能及的帮助,防止他们再次走失、流浪。”吴波说。

## 一场相隔千里的爱心接力

遮风避雨,温馨暖心,救助中的暖心故事同样让人动容。

时间拨回到今年3月份,菏泽市救助管理站救助了一位特殊的遇困人员王某(化名),该女子双腿严重感染,腐烂发脓。因病情紧急,救助站连忙将其送至医院。经诊断,该女子双肢感染严重,随时有并发症风险危及生命,建议及时做双腿截肢手术。手术须家属签字,需要紧急联系她的家人。

经与该女子耐心沟通,救助站获得了女子的籍贯。“据其口述,她是湖南省益阳市安化县人,42岁,在外务工多年,正月十五摔断双腿一直未医治,

导致双腿严重感染,腐烂发脓,需要紧急救治。”吴波回忆说,“我们第一时间与益阳市救助站联系,经过市、县、街道以及社区民政工作人员的默契配合,当天就联系上了她的家人。”

然而,王某的境况令人更加揪心:一家人在社区最破烂的老房子里,母亲年迈,父亲几年前已患病去世,兄长患有精神疾病。“让其家人来咱菏泽不太可能,病人情况特殊,需先救治再进行救助。”得知王某的家庭情况,湖南益阳、山东菏泽两家救助站在缜密考虑后,一致同意由菏泽市救助管理站立

即安排工作人员前去益阳,双方再共同前往王某家办理相关手续,然后尽快安排手术。

一场“双向奔赴”的爱心接力救助活动立刻启动:3月19日晚,菏泽市救助管理站的3名工作人员当即启程,在河南郑州、湖南长沙两次转站,于3月20日下午抵达益阳。3月21日清晨,双方救助站赶赴安化,与当地救助工作人员一道来到王某家。在委托治疗同意书、病危通知书上按下指印的那一刻,救助工作人员的暖心安慰,让王某的母亲瞬间红了眼眶。

湖南益阳、山东菏泽,相距近1000公里的两座城市,因一

场“双向奔赴”的爱心接力救助紧紧联系在一起,也让远在千里之外的王某家人感受到了温暖。“经过及时和有效的治疗,今年5月,王某的身体符合出院的条件后,经她个人同意,已经将其安全送到了家人的身边。”吴波说。

在最冷的夜伸出最暖的手。如今,随着救助服务的多元化发展,更多的弱势群体成为救助站的服务对象。为了提供最有效的帮助,今年4月,市救助管理站联合市福彩中心在菏泽城区设立“救助引导点”,通过这一前沿哨点,向周边居民开展政策宣传,劝导、

指引流浪乞讨人员、临时遇困人员到救助管理站接受救助、为救助管理站提供救助线索等工作。

“目前,菏泽城区共设立了105个‘救助引导点’,当有人需要救助时,可以在最近的福利彩票点找到救助电话或地址,有利于救助工作更好开展。”市救助管理站站长吴波说,今年,菏泽市救助管理站正式获批全国救助管理机构区域中心试点,他们将抢抓国家级试点机遇,构建全方位、多层次、多渠道的救助保护工作大格局,让社会救助更加精准、更有温度。