

菏泽救助管理站:永不打烊的归途驿站

□牡丹晚报全媒体记者 冯锴 李艳粉

六月的骄阳炙烤着柏油路,当空调外机的轰鸣成为城市背景音,市救助管理站工作人员正穿梭于城区大街小巷、城乡接合部角角落落、桥底涵洞、车站通道、废弃厂房等,带着救助和防暑物资,寻觅临时遇困人员。

每年6月19日是全国救助管理机构开放日。6月17日,牡丹晚报全媒体记者带着好奇与探究,走进这座“365天不打烊”的温暖驿站——这里很少有惊心动魄的救援,更多的是巡查车日行百公里的里程表、24小时救助热线接通时温柔的“喂,您好”。当烈日炙烤着城市的每个角落,这群“逆行者”正用脚步丈量着城市文明的温度,为临时遇困人员撑起一片绿荫。

走进救助管理站,触摸一座城的“暖心温度”

6月17日下午,推开市救助管理站玻璃门的瞬间,阳光如金色瀑布从穹顶倾泻而下,将几十盆翠绿的长寿草镀上金边,叶片在光束中舒展、摇曳,仿佛在向每一位访客致意——这里,是生命重获尊严的起点。

大厅左侧,两幅巨型分布图映入眼帘:左侧是菏泽市市区救助站分布图,右侧是市救助管理站城区救助引导点分布图。最醒目的,是中央悬挂的“救助管理区域中心试点工作挂图作战任务清单”:试点目标栏里,“完善救助服务网络,优化救助服务供给,提升救助服务保障能力”的字样铿锵有力;任务分解表中,从“优化纵向救助协作流程”到“探索创新市县救助机构资源整合”,每一项都标注着责任人、完成时限与实时进度。

“这是我们的‘民生作战图’,也是‘生命护航图’。”市救助管理站站长吴波说,救助工作是托底线、救急难、保民生的基础性工作,他们常年为受助人员寻找失散家人,为临时遇困者提供临时救助场所、护送老人回家,为需要帮助的群众提供救助帮扶。

在普通人眼中,救助管理站或许只是街角的机构符号,但对食宿无依的临时遇困者而言,这里是风雨中可倚靠的屋檐,是伤痛里能疗愈的港湾。“冷可取暖、热可纳凉、累可歇脚、伤可用药”,即便短暂停泊,他们也能在此触摸“家”的温度——一碗热汤驱散寒意,一张床铺安放疲惫,一句“别怕,我们送你回家”让漂泊者倍感温暖。

据介绍,救助管理站内餐厅、起居等生活配套设施齐全,分为未成年儿童区和成年区(成年区又分男区和女区),均配备干净的床、被褥和冲凉房,能为身处特殊情况的妇女、儿童提供临时庇护所。

“每当看到受助人员入站后吃上热乎饭菜,生病的受助者得到及时救治,或是他们返乡后与家人相拥而泣的场景,都觉得工作值得。”吴波动情地说。牡丹晚报全媒体记者注意到,站内物资袋里的泡面、火腿肠、面包和几件衣物,无不体现着“菏泽温度”。

菏泽救助管理站的党建室、荣誉室里挂满了锦旗,每面锦旗背后都藏着一段让人眼眶湿润的故事——有人在此找到失散亲人,有人重燃对生活的希望。这些锦旗是用信任和感激织成的“勋章”,记录着救助者与受助者携手走过的艰难时刻,也见证了城市对困境人群的朴实守护。

“不走寻常路”,越是极端天气越向前

6月15日上午,菏泽市救助管理站24小时服务窗口前,一位耄耋老人在热心人带领下匆匆而来——老人眼神浑浊,口中反复呢喃:“我想回家,可记不清家在哪……”

经查,这位89岁的老人患有智力障碍,仅能模糊吐出“济宁”二字,无法提供家庭住址或亲属联系方式。吴波端来温水,蹲下身与老人拉家常:“大娘,您平时最爱吃啥?家里有养猫猫狗狗吗?”老人絮絮说着零碎往事,却始终拼凑不出回家线索。

转机很快出现:通过大数据比对,公安机关查询到老人的户籍信息与家属联系方式。电话接通瞬间,那头传来儿子哽咽的声音:“我们已在济宁找了两天两夜,母亲患有阿尔茨海默病,多亏你们……”

了解情况后,考虑到家人的焦虑,吴波和工作人员第一时间护送老人平安回家。“太感谢你们了,这大热天母亲真不知会怎样……”当看到失联两日的母亲从救助站车上下来时,家人激动万分,连声致谢。

为走失老人照亮“归家路”只是救助工作的一部分。在吴波看来,救助更要“走出去”,越



▲市救助管理站城区救助引导点分布图

▲查询求助者户籍所在地

▼吴波(中)和同事深夜巡察,与临时遇困者沟通



是极端天气,越要上街巡逻、伸出援手。救助工作者需穿梭于街头巷尾,奔波于城乡接合部、桥底涵洞等隐蔽处,随时为临时遇困人员送去关怀。

“市救助管理站开展全年24小时‘不打烊’救助服务,采取接待救助与巡查救助并行的方式,确保临时遇困群众及时得到援助。”吴波说,每次极端天气前后,救助站都会扩大巡查面、增加巡查频次,“不走寻常路,越是极端天气,越要主动出击。”据介绍,救助站年均救助各类受助人员700余人次,护送返乡300余人次。

用心做事,打造“救助管理”菏泽样板

国务院新闻办公室5月20日举行的“新征程上的奋斗者”中外记者见面会上,吴波作为全国民政系统先进工作者代表与中外记者交流。菏泽救助管理工作如何从“一地经验”迈向“全省范本”,进而成为“全国样板”?

“干工作要用心,更要争当标杆。”吴波不止一次这样说。菏泽市救助管理站以“标准化”为支点,推动从“粗放管理”到“精准服务”的变革,让菏泽救助工作成为全省乃至

全国的“样板间”。

2019年,针对救助管理领域“标准缺失”的痛点,吴波主动对接省标准化研究院,牵头编制《救助管理机构基本规范》《生活无着的流浪乞讨人员救助信息采集与发布规范》两项山东省地方标准,填补省内空白。这两项标准被全省救助机构奉为“操作指南”,成为救助流程的“硬规矩”。

“标准不是‘花架子’,而是‘硬规矩’。”吴波带领团队修订52项服务标准、制订98项操作细则,将救助流程细化为“身份核查—医疗救治—寻亲安置—返乡护送”全链条闭环。2023年“6·19”救助管理机构开放日,菏泽作为全国六个分会场之一,通过直播展示“标准化救助”的菏泽实践,赢得同行赞誉。

吴波常说:“救助不是‘收容’,而是‘摆渡’。”他创新建立“三个风险等级台账”,将滞站人员按低、中、高风险分类管理,为每人建立“一人一档”身份档案,并开展常态化走访探视。2024年,菏泽入选全国救助管理区域性中心试点,构建起“社会组织+志愿者+社工+救助站”的联合巡查模式,在全市105个福彩销售点设立救助引导牌和临时救助点,用大数据织密“24小时动态巡查网”。

依托标准化体系,许多“不可能完成的任务”迎刃而解。今年4月,巨野一临时救助点发现一位60岁左右的智力障碍妇女。她精神恍惚、口音难辨且患有疾病。工作人员启动“医疗+寻亲”双轨机制:定点医院紧急救治,同时通过四川同仁协助,从她模糊的方言中拼凑出“自贡”二字。经过多天努力,终于联系上其在自贡的母亲。考虑到女子病情无法乘坐公共交通,工作人员驱车近两天护送其回家,途中悉心照料。当车辆驶入家乡时,年迈的母亲在村口等候,母女相拥而泣:“你们不仅救了我女儿的命,更救了我们这个家!”

“救助工作没有‘终点站’,只有‘加油站’。”吴波透露,由菏泽市救助管理站牵头制定的《救助管理机构街面救助工作规范》已通过专家论证,预计9月发布,这是该站牵头制定的第三个“省标”,下一步有望完善为“国标”,为救助管理工作注入新动力。

通过此次探访,牡丹晚报全媒体记者深切感受到:在菏泽,救助管理站不仅是“避风港”,更是“摆渡人”——他们以“365天不打烊”的坚守,为迷途者点亮回家路,为遇困者筑起暖心港湾,让城市每个角落都有归处。