

应助尽助 以“三心”破解“三难”

厦门市救助站街面流浪乞讨人员救助工作成果显著

救助街面流浪乞讨人员有三难：发现难、救助难、杜绝难。破解这“三难”，厦门市救助站工作人员有“三心”：责任心、平等心、同理心。

今天是一年一度的救助站开放日。作为救助站的一项重要工作，市救助站创新街面流浪乞讨人员救助工作思路，救助成果显著。

去年以来，市救助站累计出动工作人员3895次，巡查1635次，出动车辆995辆次，共劝导918人次，协助返乡508人次，发放衣物65件，食物1779件，切实做到“弱有所扶、难有所帮、困有所助、应助尽助”。

文/记者 吴笛 图/市救助站



救助遵循的是自愿原则。

用责任心 破解“发现难”

开启24小时主动巡查模式

街面流浪乞讨人员救助的第一难是“发现难”。根据热心市民来电提供线索，工作人员第一时间赶赴现场，往往找不到流浪乞讨人员。一些了解巡查劝导规律的流浪乞讨人员常跟工作人员“捉迷藏”，要么“避而不见”，要么“你来我往”。

“作为政府兜底职能的重要抓手，救助站是流浪乞讨人员最后一个避风港，要把救助工作当成一项事业，需要有一颗责任心。”厦门市救助站劝导科科长王刚说，他们变被动为主动，结合流浪乞讨人员不确定性强、流动性大的特点，采取“5+2”“白+黑”拉网式主动巡查模式，每天上午和晚上分批组织巡查，开展街面劝导工作。加大对健身广场、街心公园、过街天桥、地下通道、旅游景点等重点区域的巡查力度与密度。

同时，定点定人巡查劝导。守在流浪乞讨人员经常露宿的区域，反复巡查劝导；特别注意辨认和发现流落街头的智力障碍者、精神病人、走失人员、离家出走未成年人等无力自行寻求救助的人员，发现一个救助一个；对职业乞讨人员耐心引导，助其返乡自食其力。

值得一提的是，市救助站还利用路名牌进行宣传。在全市重要地段110个路名牌灯箱发布救助政策、程序、电话及到达救助站的交通方式，求助人员随时可到站求助或拨打电话求助，因此救助站接到热心市民电话提供的线索也明显增多。工作人员还利用巡查劝导之机与路段保洁、重点商圈物业人员、生活无着人员聚集点周边群众广泛接触，积极动员，互加微信发展为“信息员”，为救助站实时提供救助线索。

用同理心 破解“救助难”

把关爱送到盲人乞讨者家里

救助遵循的是自愿原则，然而许多街面流浪乞讨人员以拾荒、乞讨为生，不愿进站接受救助。“让流浪乞讨人员愿意接受就得有一颗同理心。”王刚说，既然他们不愿进站接受救助，就去他们身边救助。

去年6月2日，王刚接到救助线索，在第一医院门口天桥上有名盲人拉二胡乞讨。赶到现场时王刚惊呆了，眼前这名盲人面部严重烧伤，甚至根本看不到眼睛。旁边一名身体健康的老妇人自称是他妈妈。王刚问这对母子是否需要帮忙。最初他们情绪有些抵触，并不愿回答。王刚就陪在他们身边，跟他们聊起家常。

聊天中王刚了解到，盲人男子叫阿伟（化名），安徽人，小时候遭遇火灾导致双目失明，面部损伤严重。父亲过世后，妈妈领着他四处卖艺为生。王刚提出送他们回家并想去他们住处坐坐，母子二人带王刚来到了位于前埔的出租屋。

屋子特别简陋狭小，并排放了两个高低床。王刚说，到了住处他才发现，除了这对母子，阿伟的盲人妻子和7岁的儿子也跟他们住在一起。“一家四口的处境让人心酸，我们只有竭尽所能去帮助这个家庭。”王刚说。临走时，王刚将救助车上的救助物资送给了他们，泡面、纯净水，面巾纸、口罩，还有衣服鞋子。同时劝说他们不要再出去卖艺乞讨，如果需要帮助

可以给他们打电话。

之后，王刚和同事多次上门慰问，每次都大包小包送去很多生活必需品。去年春节前夕，阿伟主动联系王刚，说家里实在没钱了，连年货都没法买。站领导当即指示王刚他们赶紧带上大米、食用油和鸡蛋等年货送上门。

在王刚的帮助下，阿伟和妻子回老家申请了残疾人补贴，一家人的生活也在慢慢变好。

还有一天中午，王刚接到紧急求助，一名小伙在珍珠湾海滩要轻生。王刚来不及吃午饭就赶到现场。最初小伙情绪激动，想靠近都很难。王刚发挥了东北人特有的亲和力，跟小伙聊天，和他一起探讨解决办法。

渐渐地，小伙开始信任王刚，两人肩并肩坐在海边，一坐就是6个小时。王刚了解到，他叫阿东（化名），来自贵州，29岁。因患有先天性癫痫，阿东需要每天吃药，也因病被公司辞退。阿东渴望有一份工作自食其力，不想进救助站。王刚被他的要强性格所打动。之后，在救助站的帮助下，阿东在思明区民政局申请到了临时性困难补助。王刚也成了他的“知心老大哥”，遇到困难他第一个想到的就是王刚。

就在这个月，阿东跟王刚说要去东莞打工，救助站帮他买了一张车票，王刚把他送上车。临走时王刚叮嘱他，在外面遇到困难还可以来找他。

用平等心 破解“杜绝难”

延伸服务解决反复流浪问题

王刚坦言，救助只是临时的、短暂的，流浪乞讨人员从“发现-救助-回归家庭、回归社会”，需要公安、城管、救助站、街道（乡镇）、村（居）委会等各部门“全链条”的共同努力。

市救助站主动探索，对确实符合条件返乡的流浪乞讨人员，积极链接流出地救助政策资源，主动延伸救助服务，做好回归巩固工作，从根源上解决其反复流浪的问题。

“他们坐着，我和他们肩并肩坐着；他们躺着，我在他们身边蹲着。帮助流浪乞讨人员，需要一颗平等心。”王刚说。

去年1月，一封求助信引起了市民政局领导的高度重视。求助人是曾在厦生活了20多年的光叔（化名），吉林通化人，68岁。信中说，他曾在厦做泥水工，还多次献血。2019年大病一场，没法干重活，户口被注销，没有身份证，无法继续打工，生活陷入困境。

市救助站工作人员立即前往东坪山四处打听，找到了光叔，先解决了他越冬过年的生活必需品问题。通过多次接触，救助站工作人员了解到，首要任务是解决光叔的身份问题。工作人员反复与吉林通化救助站联系，与当地民政、公安部门多次沟通，最终帮助光叔恢复了户籍，补办了身份证，同时落实了低保待遇。去年8月，吉林通化救助站工作人员特地来厦接光叔返乡。



耐心劝导卖艺乞讨人员。



工作人员成流浪人员的“知心老大哥”。