

每一座美丽城市的背后,都有一群为此挥洒智慧与汗水的好人;每一个微笑和幸福背后,都有一段感人肺腑的故事。遇困人员作为特殊困难群体,对他们的救助和帮扶,彰显着社会的温度。

# 爱心铺满救助路 温情脉脉暖人心

## ——记长治市救助管理站二三事

文/本报记者 张良 图/本报记者 张海

近年来,市救助管理站始终坚持以人民为中心的发展理念,推进救助管理工作法治化、规范化、现代化,切实发挥兜底线、救急难的托底保障作用,着力打造依法救助、精准救助、温暖救助体系,用实际行动谱写出一曲曲温情动人的救助之歌,用心用情用力为我市救助事业的发展添砖加瓦。

### 四季有爱 救助不停歇

对于遇困人员而言,救助管理站就如同黑暗中的一盏明灯,为他们带来温暖与希望。

2月9日,市救助管理站的工作人员例行巡查时,于东大街城隍庙附近发现一名未成年人在街头徘徊,细心的工作人员从孩子来回张望的眼神中发现了异常,便上前进行沟通。经询问了解,15岁的小张家住沁县,前些天瞒着父母来到市里玩耍,身上仅有的钱花完后便无法回家了。工作人员立即与沁县民政局(救助站)取得联系,仅用半个小时就核查清楚了小张的身份信息,并找到其监护人。由于当天正好是除夕,为了能让小张尽快回家与家人过年,工作人员驾车将他送回了家。待一行人返回市区时,已是华灯初上。

今年11月起,民政部门在全市范围内开展“寒冬送温暖”专项救助行动,截至11月25日,市救助管理站已救助遇困人员22人,其中未成年6人。在专项救助活动开展期间,市救助管理站认真做好分析研判,加强风险提示和动态监测,密切关注天气变化和气象预警信息,及时启动应急预案。同时,增加巡查频次,扩大巡查范围,加大巡查力度,对遇困人员实施分类救助、全



市救助管理站工作人员帮助残障人士。

天候救助。过程中,工作人员对在街头发现的遇困人员进行耐心劝导并带回救助站进一步帮扶,对不愿到救助站的对象发放告知单并给予棉衣、食品等;站内工作人员坚守24小时值班制度,救助热线24小时畅通,确保对遇困人员给予及时救助,让他们安全温暖过冬。

救助管理相关工作不仅需要救助工作人员尽职尽责,还需要加强工作人员的救助宣传意识,尽量将预防遇困做在实际救助之前。市救助管理站负责人张雷介

绍:“我们正在开展‘寒冬送温暖’专项救助活动,无论刮风下雨还是严寒酷暑,我们的救助工作从不停歇。”

应救尽救是救助工作持续坚守的原则,这不仅仅是一次专项行动,更需要长期的坚持和努力。市救助管理站在工作中持续与社区、志愿者组织和机构合作,积极开展救助工作,紧盯特殊天气,加大救助力度,提升城市温度,共同为弱势群体提供帮助,让更多人感受到社会的温暖和关怀。

### 科技赋能 畅通返乡路

“要问救助工作中最让人感到欣慰的是什么,我认为是帮助更多遇困人员顺利回家。”张雷感慨道。

2023年2月6日,市救助管理站接到群众电话,在火车站广场有一名遇困人员。工作人员迅速赶往现场,由于该男子神志不清,无法正常交流,大家决定先将其带回救助站。经市公安局人口管理支队进行人脸比对、身份核查后,该遇困人员疑似河南安阳籍人。同时,工作人员在救助管理系统发现其曾在省吕梁市救助管理站接受过救助。在与吕梁市救助管理站、河南省安阳市救助管理站、河南省鹤壁市救助管理站等单位部门的多方努力下,最终确认该男子为河南鹤壁籍人,并成功联系到他的家人。随后,市救助管理站工作人员

驾车将该男子护送至河南省鹤壁市救助管理站并完成人员交接,一场跨省接力救助迎来了温暖的结局。

2021年9月13日,我市高速交警在武乡县境内巡逻时,发现在高速路上独自行走的刘某。询问其基本情况时,刘某表述不清,无法正常交流。高速交警将其送至武乡县民政局,相关部门在协调之后将其送往市救助管理站,工作人员按照工作规范流程,第一时间为刘某进行了身体检查,并帮其换洗衣物、安排食宿。

期间,工作人员多次尝试与刘某沟通以获取更多信息,但由于其存在精神障碍与智力残疾,始终一无所获。工作人员与警方取得联系,通过人脸识别、大数据比对、信息核查等方式,最终成功找到了刘某的家庭信息,确认其为黑龙江鸡西籍人。随

后,市救助管理站经多方协调沟通,决定护送其返乡。最终,行程2500公里,历时20多个小时,刘某顺利与亲属团聚。

从救助到寻亲,从寻亲到护送,这样的场景经常在市救助管理站上演。近三年来,市救助管理站成功寻亲并护送遇困人员700余人。“为遇困人员提供帮助,让失散多年的亲人得以团聚,是职责所在,也是我们最大的愿望。”市救助管理站相关工作人员说。

近年来,市救助管理站积极与公安部门协作,通过人脸识别等寻亲技术手段,实现了遇困人员信息的实时共享和快速查询,更加准确地了解遇困人员的身份信息、家庭情况等,拓宽了寻亲渠道。截至目前,通过寻亲技术手段共助力20多名遇困人员寻亲成功并顺利返乡。

### 与爱“童”行 护航成长

今年7岁的闫某,在父母离异后与母亲、姥姥和姥爷共同居住,母亲患有红斑狼疮,没有固定收入。闫某无出生证明、无户籍、无学籍,家庭的窘迫让他面临着生活与入学的双重难题。市救助管理站得知后,决定为其开展救助服务。工作人员与闫某所在社区多次协调沟通,历时7个月,不仅成功为闫某的母亲对接了求助医院,还为闫某顺利办理了出生证明、户籍和身份证。目前,闫某已正常入学,一家人的生活也逐渐步入正轨。

今年12岁的李某,因基因遗传,有反应较慢、交流不畅、理解能力低的表现。所在社区向市救助管理站求助后,工作人员随即进行入户走访,由于其自身原因在原学校存在课程跟不上、与同学交流有障碍等情况。基于此,工作人员帮助李某到医院进行了智力鉴定,为他办理了残疾证,并协调李某进入特殊教育学校就读。

市救助管理站除了救助街头遇困人员外,还有着未成年保护救助工作的职能。近年来,市救助管理站协同长治市惠民社会工作服务中心开展了“长相伴 致未来”困境未成年人保护项目,为遇困未成年人的成长保驾护航。

市救助管理站以项目为引领、社区为平台、社工为支撑、社会组织为载体、社区志愿者为辅助、公益慈善为补充,充分发挥联动作用。围绕遇困未成年人的生存权、受保护权、发展权、参与权四大权利原则,开展了“雏鹰成长营”“安全号列车”“暖心行动”“小小领袖养成记”“圆梦计划”五大板块关爱服务,覆盖我市潞州区、潞城区、平顺县、沁县、黎城县、沁源县、武乡县、壶关县等区县。

截至目前,市救助管理站针对未成年人保护救助工作已建档1200余人,组织社区活动100余场、研学系列活动9场、小组活动20个、假期成长营3期、宣传活动10场、主题讲座15场、个案服务20个、累计服务5000余人次,并针对重病、残疾等困境儿童开展入户探访、温暖到家服务,共为30名遇困未成年人送去学习用品与暖冬物品,为2名有课业辅导需求的遇困未成年人进行了大学生志愿者“一对一”辅导陪伴配对,实现困境儿童课业辅导的愿望……

据张雷介绍,在未成年人保护救助工作中,市救助管理站开展了以自然体验、红色教育、本土文化为主题的一系列研学活动,围绕居家安全、消防安全、防溺水安全、网络安全、交通安全、心理安全开展的安全知识普及未成年人保护普法宣传活动,为重病、残疾儿童开展“温暖到家”等主题丰富、形式多样的活动,健全未成年人关爱“保护网”,助力未成年人健康成长。

市救助管理站将积极探索救助新模式、新路径、新举措,以满足遇困未成年人及其家庭的需求,持续提升关爱救助服务遇困未成年人的工作水平,不断将温暖传递给孩子们,推动未成年人保护工作向纵深发展。

#### 记者手记

#### 温暖无处不在

救助管理是一项“有温度”的事业。如果说,更方便、更及时、更精准地为遇困人员纾解困,体现了救助管理的力度,那么,在救助过程中给予他们关爱和关心,就是救助管理温度所在。

努力能把事情做成,用心能把事情做好,从一天到每一天,从一步到每一步,努力让困境中的人们切实感受到社会大家庭的关怀,救助管理工作必须始终坚守岗位,尽职尽责。

千头万绪的事,说到底也是千家万户的事。把救助这件好事办好、实事办实,切实做到弱有所扶、难有所帮、困有所助、应助尽助,兜住兜牢民生底线,不断增强遇困人员的获得感、幸福感、安全感。