

救助站里的最美“护航员”

市救助服务中心丛淑丽5年护送150余位受助人员平安回家

□文/半岛记者 刘笑笑
 图/半岛记者 钟迎雪

一年之中,她有三分之一的时间都在火车上,全国34个省、市、自治区她已经去过了24个;她赶火车时,可能要推轮椅,抬担架,背着别人;她接触的人,可能衣衫褴褛,可能身患疾病,如精神分裂、肺结核、艾滋病……

她叫丛淑丽,是青岛市救助服务中心的一名工作人员,是一名年轻的党员。90后的她,工作5年时间,共护送150余位受助人员平安返回家中,帮助他们实现了一个又一个温暖的团聚……

经常会接触患传染病受助者

朴素、亲和,是从淑丽给记者的第一印象。在青岛市救助服务中心,她拿着工作簿,挨个房间查看询问受助人员的情况。跟每一位受助人员聊天,丛淑丽都始终微笑着,充满亲切感。“大爷,户口我们帮您落上了,这下您可以放心回家了。”丛淑丽坐在一位老人的床旁亲切地对他说。这名因特殊原因导致在家乡没有户口的单身孤寡老人很激动地拉着她的手,“太谢谢你了姑娘,谢谢你们这些日子的照顾……”

丛淑丽是个有爱且心思细腻的姑娘,1991年出生,大学学的是社工专业,毕业后就进入了青岛市救助服务中心工作。她记得刚工作不久的一天晚上,一名衣衫褴褛的流浪人员被送到救助中心。那晚正好是从淑丽值班,当时这名流浪人员不想入住救助中心,始终坐在大门口不肯进来。丛淑丽为了拉近距离,就在他旁边肩并肩坐下来陪他聊天。终于,这名流浪人员被安抚下来,决定暂住救助中心。就在办理登记的时候,丛淑丽才被对方告知他患有肺结核病。“当时心咯噔一下,估计神情都流露出紧张和不自然了。因为和他聊天的时候,他的唾沫星子都喷到了我脸上。”丛淑丽笑着说,当时自己太年轻,没有经验,事后紧张得赶紧给自己当护士的姐姐打电话询问会不会被传染。姐姐宽慰了她一番,并为她讲解了一些常见传染病的预防措施。

从那之后,丛淑丽还接触过好多位患有肺结核、艾滋病等疾病的受助人员,不过丛淑丽不再有所顾忌。“来到这里的人,都是弱势群体,这里是他们在这个城市最后的依靠。我如果是那个被救助的人,看到救助我的人还戴着口罩对我有所忌讳,我内心肯定不好受。所以,换位思考,我不能让他们感受到一丝冰冷或者受到了歧视。”

一个月有15天要做“护航员”

工作五年来,丛淑丽除了在救助中心工作,还有三分之一的时间是在火车上,她给自己取了个名字——流浪人员回家路上的“护航员”。这并不是一份轻松的工作,因为服务的对象大多是肢体残疾、精神障碍、年迈无力或者身患重疾等,别人出差,在火车上的时间可能是最放松的,可以睡觉聊天看手机,而从淑丽他们在火车上的时候却是最紧张和忙碌的,因为他们需要时时刻刻照顾护送对象不能出现一丝马虎。

刚参加工作不久,有一次她和另外三名同事一起护送两位流浪人员回



丛淑丽
与受助人员谈心。

家,目的地是重庆。他们两两组合,各照顾一名流浪人员。因为乘坐的是普快,旅途时间长达30个小时,一路上丛淑丽照顾的流浪人员因为患有精神疾病,精力非常旺盛,四处溜达,到了晚上也不睡觉。受助人员走到哪里,丛淑丽就要跟到哪里,饿了要给她买饭,还要按时喂她吃药。担心影响其他乘客休息,为了安抚她的情绪,丛淑丽还要不断跟她聊天。由于长时间高度紧张,再加上一个晚上未合眼,到站后一下车,丛淑丽就感觉天旋地转,呕吐不止。

由于经常一个月中有15天的时间要外出护送流浪人员回家,这样高强度的工作让这个刚踏入工作岗位不久的姑娘也开始犹豫自己能不能胜任。有一天深夜,丛淑丽在单位值班,翻看了一本宣传册,看到一组照片,有个人背着一个成年男人,穿过狭窄的火车车厢过道,看起来就像是弟弟背着生病的哥哥。但其实,背人的是她的同事,他背的是一位瘫痪的流浪乞讨人员。这位同事已经有五十多岁了,要背一个成年男子,并不轻松。看着照片,丛淑丽很难想象,是怎样的力量支撑着他,把从检票口一路背上了火车,并且连续26个小时耐心照顾一位流浪汉。于是,有一次丛淑丽和他一同护送受助人员返乡的时候,把自己的疑问说了出来。同事只回答了四个字:“这是工作”。

老同事的一句话,给了丛淑丽很大的触动。从这以后,她就再也没有想过放弃。“在日复一日的工作中,我越来越能理解我的同事,能理解他回答我的那四个字背后的含义。我们的工作很平凡,却实实在在地帮助了一个又一个人。”丛淑丽说。

护送途中应对各种突发状况

内蒙古、新疆、广西、云南、四川、黑龙江、吉林、辽宁……五年来,丛淑丽护送的足迹遍布全国24个省市自治区,共护送150多位受助人员返回家乡。在护送的路上,丛淑丽会遇到各种各样的突发状况。

有一次,她护送一名患有精神疾

病的女性回家。在火车上,这名女子会提出各种无理要求,比如让护送人员帮忙捶腿等,并大声叫嚷。周围旅客不知内情,纷纷投来异样眼光,丛淑丽只能不停向周围人赔礼道歉。

有一些流浪乞讨人员因为长年流浪,卫生状况极差,洗一次澡也无法清除身上的异味。在送他们返乡的时候,丛淑丽也常常会被误认为是流浪人员的亲人没有将其照顾好而遭受白眼。

丛淑丽笑着说,自己还曾被火车上的乘客误会是人贩子。有一次她负责护送8个未成年孩子返回四川老家,火车上孩子们活泼好动,丛淑丽和同事生怕他们走丢,不敢有一丝马虎。即使孩子们上个厕所,他们也要跟着守在厕所门口。“睡在一个孩子下铺的老年夫妇看到后,悄悄地拉着这个孩子问是不是被拐卖了,他们可以帮忙报警。当这个孩子笑着告诉我时,老人才知道是一场误会。”

“护送患有精神疾病的受助人员回家,有不可控的因素在里面,所以我们必须格外上心。”丛淑丽说,每次护送受助人员回家,救助中心都要事先评估其健康状况,并为其做心理疏导等。即使这样,也会遇到突发状况,有一次她的同事就被突然发病的受助人员掐住了脖子,幸好被别人及时解救。

艰辛背后收获的是感动

虽然有些流浪人员对她恶语相向,不愿意接受救助;虽然接触他们,有许多不确定的风险,比如被传染疾病;虽然有些狂躁的精神病人还会对他们动手,但在这些不为人知的艰辛背后,丛淑丽坦言也收获了许多。

去年,丛淑丽和同事护送一名患有精神分裂的洛阳籍女性海燕回家。时年29岁的海燕18岁就离家出走,再也没回过家。一路上,海燕很安静。“我问她想不想家,她看起来无动于衷,平静地说,‘还好吧’。因为她的记忆停留在了18岁。”让丛淑丽印象深刻的是,抵达目的地,一下车,她的爸爸妈妈就一路小跑而来。她的爸爸激动地搂住

她的肩膀,她的妈妈则哭喊着抱住她,“我的女儿,你想死我了,出去十几年也不知道回家”。一家人团聚的场面让在场的人无不动容,丛淑丽不知何时也泪流满面。

“安顿好女儿后,海燕的妈妈又急忙地找到我们,她和我们谈起这些年对孩子的想念,对我们连连道谢,她说,‘这些年,我每一天都是度日如年,不知道我的女儿在外面过着什么样的日子。她能够回来,重新开始新的生活,得多亏有你们。’丛淑丽说,每每看到亲人团聚,那一刻除了感动的泪水,她也更加理解了自己这份职业的责任感和使命感。

除了护送受助人员,丛淑丽还会在工作中接触到一些无家可归的儿童。这些本该享受父母疼爱的小朋友,背后往往都有一个破碎的家庭,可能是父母吸毒,可能是遗弃,也可能是家暴。有一个7岁的小女孩让丛淑丽特别心疼,“她刚来救助中心时,就像一只掉落鸟巢的雏鸟一样彷徨无助,让人看了格外心疼。”所以每天即使从淑丽下班了也不回家,都会等她放学回来,辅导她完成功课,和她一起做沙盘游戏。在丛淑丽的悉心照顾下,小女孩脸上的笑容一天比一天多了起来,性格也活泼开朗起来,这让丛淑丽格外欣慰。

“她对待受助人员特别有耐心,护送受助人员回家的旅途中的确比较辛苦,但她从来没有抱怨过。遇到比较特殊的被救助人员时,她都主动要求护送返乡,很有责任心,是年轻同事中出差次数最多的。”丛淑丽的同事胡齐国这样评价她。

“我在大学时候光荣入党,学的又是社工专业,我希望能运用我的专业知识,去帮助需要帮助的人,让想要回家的人结束流浪,让亲人走失的家庭得以欢聚一堂。”丛淑丽说。



请扫码观看
本新闻精彩
视频