

## 小时人物

人是万物的镜像。徜徉过高山大海,最终还要到人山人海里寻找答案。小时人物,给你奉上与众不同的人物故事。在这里,读懂世相。



李佳在走访辖区内居民

工作中,他们被骂过、被扔过酒瓶  
但收获更多的是“谢谢”、是锦旗

## 社区帮扶救助员

“我的工作是有温度的”

### 闹起来砸酒瓶 态度强硬的住户终被感化

这是李佳例行上门访问这些特殊人群的一天——对于一些独居的重病者,社会帮扶员需要经常上门,才能了解他们的身体状况并帮忙救助。

“李大哥,买好菜了?酒要少喝,对肝不好。”在10幢单元楼的阶梯前,李佳对着一位提着菜篮子的大伯喊。大伯熟练地回应李佳的问好,像多年的老熟人。

“你们关系很好吗?”记者问。

“‘有困难,找李佳’——反正,他们都知道我。”李佳笑着说。

再回头看,李佳一开始在这里开展工作,并不是那么顺风顺水——

入职第一周,就在下班前10分钟,一位中年男子气势汹汹上门讨要1000元救助金。他已经上门好几天了,但不在政策救助范围内。

他买了两瓶白酒一包花生,坐在社区门口喝了起来,“那几个小时里,我和他聊天,和他平心静气地讲政策。好好谈心时候有,但他骂人、闹起来砸酒瓶的时候也有。他的态度很强硬,就是想1000元。我们也很坚决。之后也许是被我们苦口婆心感化了,他再也没有来闹事。”

有些上门求助的人,一个劲诉苦,有些人开口就骂人……在岗位呆了7年,什么样的人李佳都见过,他说,他都能理解,“他们中,大多数人文化水平不高,有时候不讲逻辑,但确实生活不如意。”这是李佳多年工作总结的经验,“只要你真关心他们、帮助他们了,慢慢地,他们就都能理解了。”

更多时候,生活困难的住户都知道是谁为他们争取保障,有谁在关心着他们。如今,李佳的办公室前挂满了感谢的锦旗。李佳开心又苦恼,“我让他们不要送了,做一面旗子也得花钱呀。”

最上面的一面锦旗是今年7月挂的,是受助对象王大伯嘱托邻居送的,上书“真情助人,扶危济困”。王大伯今年因重病不治去世,在他生前,一直是李佳帮助他就医、负责到了他生命最后。

每一面锦旗背后都有一个故事。听到“谢谢”两个字的时候,是李佳最开心的时刻。

### 情急之下垫付2000元 不肯住院的孔大伯终获救

在生活困难的家庭,大多数重病者并不喜欢去医院,有些规定病种的特效药不在医保范围内。

“去年除夕,我送一个大伯去医院。当时,我已经下班了,他倒在小区门口。岗亭保安给我打电话,我匆忙打了车把他送到了医院。”李佳讲了一个故事:这是59岁的孔大伯,他在医院住了一个晚上。第二天大年初一,却自己跑回了家。社区再次将他送往医院,孔大伯又跑回了家,“他就觉得自己没病,医药费又费钱,不肯住院治疗。天多冷啊,他

本报见习记者 柳依然  
通讯员 陈思钰

“怎么样,最近身体如何?”

阴天,空气泛着寒意。李佳穿着灰白色的羽绒服,站在杭州江干区某社区的小路上,操着一口杭州话,与路过的一对夫妻聊天。

夫妻俩已过中年,微微发福,围着李佳很是热情。

“女方身体不好,男方是肢残人士。他们是低保户,在这里住了好几年了。”告别了两人,李佳向记者解释。

一旁的3幢和10幢两幢单元楼,是政府的廉租房,里面住着一百多户低保家庭,有的人残疾、有的人重病。

李佳,是这个社区的帮扶救助员,工作就是为他们争取社会救助。

2014年遇见之后,李佳和这对夫妻之间的故事已延续了7年。

在杭州,有很多和李佳一样的帮扶救助员,仅江干区就有177名。

这个冬天,我们走近了他们。



李佳在走访辖区内居民



辖区内居民说起李佳都很开心



李佳办公室墙上的锦旗

就躺在家里。我让每天值班的社工都过去看看他,给他买点粥和馄饨,也告诉晚上值班的保安不要关他的门,至少得保证两小时看一次。”

直到大年初六,社区书记前去查看情况的时候,发现老人陷入了昏迷。察觉情况不对,李佳直接拨打了120,陪同老人去了医院。医院一开始提出“没有家属”,李佳回了一句:“我社区不是来人了吗?”

化验、检查、付费、抢救……医药费来不及报备,李佳就先行垫付两千元,最后,老人抢救回来了。

“病危通知单下了3张。医生说,再晚一点送过来,人可能就没了。”时隔快两年,李佳回想起来仍然很庆幸。

帮扶救助员的确是在“用脚步丈量民情”,居民们平时在做什么、身体状况怎么样,这些信息都要通过切切实实的观察、询问、走访才能获得。

在政策允许范围内的“活学活用”,是社工的必修课。大多数时候,申请救助的困难人群并不知道自己能得到多少救助,也不知道自己需要哪些材料。这时候,李佳就会和他们说明情况。听了解释以后,所有人也都能认可,“我们要提前看问题,每个人都是一个个案。根据他们的情况变化,制定不同救助方案,争取最大限度的救助。这个层面上,我们可能是最了解他们的。”李佳说。

### 工作很琐碎有时被误会 但这份工作是有温度、炽热的

其实,李佳决定在社区工作的理由很简单——离家近,只是他没想过,会当一个帮扶救助员。

小小一个社区,但家家户户情况复杂,工作量又大又千变万化,什么都得会一点。工作7年,身边的社工有留走的,但李佳坚守了下来。

有些工作很琐碎——

“你是没看到过,有段时间夏天遛狗的时候,一下子冲出好多条。”李佳描述了这么一个场面:这是小区里养狗最“狂”的时候。狗多了,造成了几起咬人事件,社工居民都深受其扰。

有时候也会被误会——

“有些人看病的时候,医保使用出现了违规问题被冻结,他们拿不到救助,就非得说是我把他们卡住了。”但现在提起这件事,李佳也不生气了:“现在想想,我做好应该做的事,问心无愧就好了。”

但这份工作更是“炽热”的——

“有时候加个班,就能把他们的事情办好。于我,可能只是工作的一部分,但对他们来说,可能真的是万分紧急的事情。”李佳说。譬如,帮助遭遇屋内火灾、带着五岁孩子的王大姐走出困境,李佳第一时间向街道申请启动民政临时救助“救急难”先行救助程序,当天就把一笔救助款交给了王大姐;又譬如,帮助精神三级残疾且患有神经性梅毒的倪师傅,在李佳的沟通下,倪师傅受益于江干区临时救助政策,大大减轻了看病的负担。

“我的工作是有温度的,或者说不仅仅是有温度,它更应该是‘炽热’的。”李佳说。



李佳在工作中