

# 苏州疫情下 他们向健全人伸出援手

□ 郝军

□ 尤强 中青报 中青网记者 李超

您好 这里是 12345 很高兴为您服务 请问您有什么需要吗? 1984年出生的江苏南通姑娘苏晓琳每天都要重复数十次这样的对话 为拨打苏州 12345 市民热线的居民提供线上帮助。

从2月中旬开始 苏州按下慢行键 很多人被困住了。但也有很多人想为大家做些什么 作为重度残疾患者的苏晓琳就是其中之一。苏晓琳自幼全身瘫痪 行动不便。

我能明白居民们遇到困难时的无助 这是我很多次都遇到过的。如今的苏晓琳将生活给予过她的不幸 变成了对每位求助者感同身受的耐心。

其实 像苏晓琳一样的残疾人接线员一共有25位 他们每天保持13小时在线接听电话 每人在线时长3-4小时。他们供职的这家公司名叫苏州做件好事企业管理有限公司(以下简称“公司”) 承担了 12345 热线的分流任务 充分发挥残疾人居家客服全平台任务统一调度优势 助力苏州疫情防控工作。

## 12345 金牌接线员

进入公司工作前 苏晓琳整日待在家中 帮家人经营着一间手机维修店。为什么我和别人不一样呢? 许多次 苏晓琳也曾抱怨过生活。由于行动不便 椅子和木床之间的距离就是她每天的活动空间。

偶尔坐着轮椅在家门口晒太阳 这对苏晓琳来说就好像旅行一样。她始终记得 邻居同母亲打招呼时 总会问一句: 晓琳怎么样啊? 那时的母亲也只能低着头回答 在家呢。这就意味着苏晓琳近来身体状况较好 没去医院。

我是多么想像正常人一样工作呀。2021年10月的一次培训彻底改变了苏晓琳的命运。她参加了由公司举办的居家客服培训活动。近一个月培训中 她学会了如何在家使用电脑 登录客服后台 并接听电话。

随后 她正式入职公司。苏州本轮新冠肺炎疫情发生以来 12345 市民热线的客服人员一直忙得不可开交。2月16日 苏晓琳也参与其中。

上班第一周 她就遇到了一件棘手事。接通电话后 一个20多岁的男子就开始哇哇大哭。听着令人心碎呼喊声 苏晓琳的心也揪了起来 连忙问他发生了什么事。

原来 该男子是由外地抵达苏州 核酸证明过了48小时时效。由于行程码带星号 按照规定 酒店都不能让他入住。当晚 苏州下着大雨。该男子又饿又冷 绝望之际才号啕大哭。

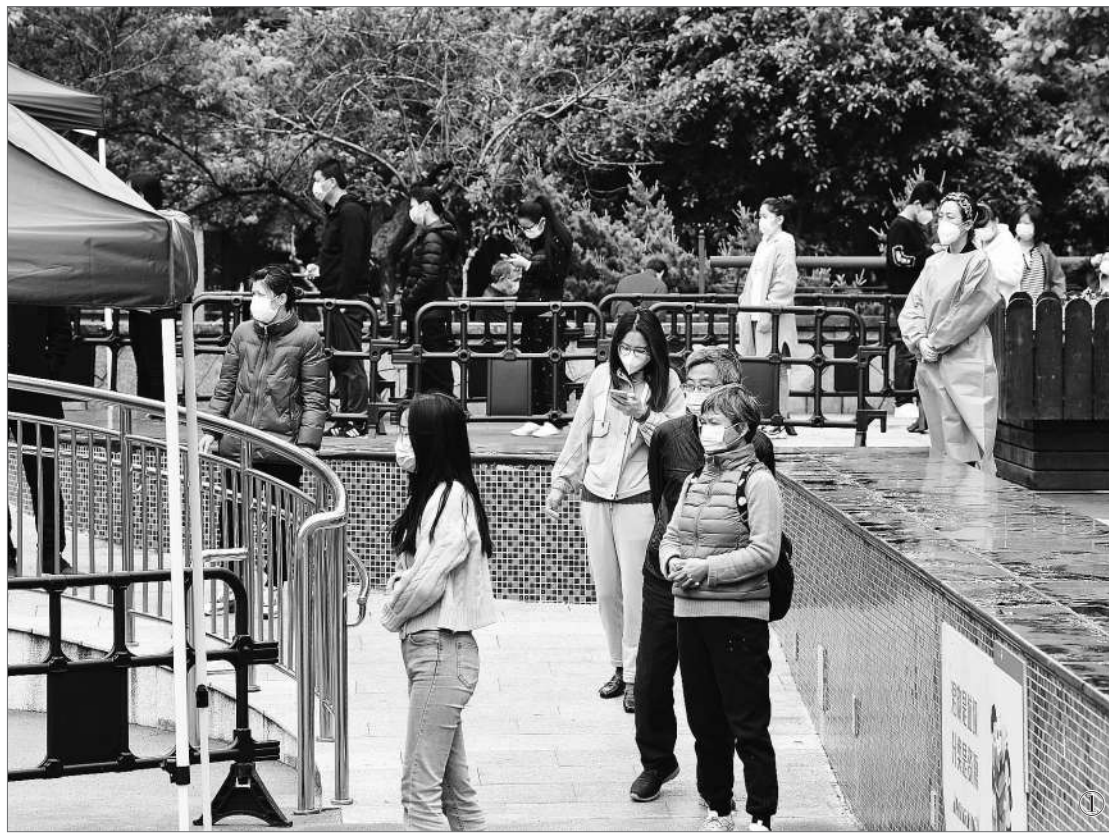
在劝慰对方情绪后 苏晓琳第一时间向他解释了苏州现行的疫情防控政策 并告知其应在社区工作人员的带领下前往指定的隔离酒店进行隔离。

苏晓琳告诉对方 我现在来帮你联系苏州市救助站 你现在就住你所属的社区 向工作人员说明情况 咱们一起联系 效率更高。

随后 在相关部门的协调下 男子于当晚就住进了就近的隔离酒店。

为了给居民们提供更好的服务 苏晓琳在每天下班后都要在网上浏览最新的苏州市疫情防控政策 并一一记录下来。这份工作来之不易 我一定要珍惜。在苏晓琳看来 客服的工作并不容易 最重要的是细节。

工作时 她每每都将腰板挺直 抬头挺胸端正坐好。只有这样 说话时才不会懒洋洋的。接待



① 4月15日 苏州太仓市一核酸采样点 市民有序排队等候核酸采样检测。当日 太仓市新一轮区域核酸检测在全市各镇区有序展开。  
②③④ 3位金牌接线员。

电话时 也有少数居民情绪崩溃 破口大骂。苏晓琳每每都能微笑应对: 就像我很多次也会抱怨生活 我理解他们。

4月6日 苏晓琳接到一位货运司机打来的电话。原来 司机负责将防疫物资运送至苏州市区。由于没有提前注册 苏运通 被拦在高速公路口。得知货车上运输的全是生鲜和蔬果后 苏晓琳赶忙将信息发送给有关部门 并标注 加急处理。

在交警的协调配合下 当天下午 司机就将一车的防疫物资送到指定位置。能帮助别人 我非常开心。在苏晓琳看来 有了这份工作后 全家人的生活都好像变了样。

每逢邻居问起 母亲总能抬起头告诉他们: 姑娘在上班呢! 一个月下来 苏晓琳不仅有了社保 每月收入也有近4000元。

## 为残疾人朋友安排他们力所能及的工作

牟云是苏州做件好事企业管理有限公司的大家长。2020年12月31日 他创办了这家公司。与创业不同 他希望这家公司并不是为了盈利 而是给残疾人朋友带来希望。

创业10余年来 牟云接触到许多残疾人朋友。最开始 我很为他们的生活和如何融入社会而担忧。

牟云发现 由于身体残疾等多种原因 许多残疾人朋友很难就业。当面临歧视时 他们显得很自卑。

38岁的孙晓伟有视力障碍 2006年大学毕业后 孙晓伟进入外资企业任职对外销售 负责国际市场的开拓。孙晓伟的日语说得十分流利。2011年 一次意外让孙晓伟的生活跌入谷底 他的视力受到严重损伤。2017年 公司撤资后将员工们遣散

回家。这一段时间 孙晓伟摆过地摊 当过无业游民 就觉得啥都干不了 心情差到极点。

在牟云看来 类似孙晓伟这样的人还有很多。强烈的自卑感以及对生活的失望 让他们身心受到煎熬。一次 他在苏州一家纺织厂进行走访时发现 他曾帮助过的8位聋哑人就此就业。让他想不到的是 这些聋哑员工还是这里抢手的 香饽饽 每月工资能拿1万多元。

原来 由于感受不到外界的嘈杂 聋哑员工干活时非常专注。长时间练习手语 让他们的手部十分灵活。在需要精巧手艺的纺织厂 他们备受青睐。这让他眼前一亮 每个人身上都有优点 用好了就是 战斗力 啊!

2019年6月 在当地残联的积极协调下 牟云带领着数百名残疾人走上了垃圾分类督导员的岗位 缓解了督导员招募不足的问题。

孙晓伟成为 001 号员工。看着残疾人朋友们有了工作 孙晓伟有着说不出的开心。他也鼓励更多残疾人朋友来这里试试。

此外 牟云和他的合伙人一起打造了近2000平方米的办公场所 为他们交纳社保 还上了商业保险。办公场所内布满了新型的智能监控 配有医务室 最大程度保障残疾人健康工作。

如今 他们的 做件好事 品牌影响力也越来越大 适合残疾人的项目也越来越多。考虑到残疾人体会过生活艰难 具有同理心 比正常人更有耐心 这不正好可以适应电话客服的工作吗? 牟云还考虑到 一些重度残疾的朋友还可以居家办公 更方便他们的生活。

## 让被帮助的人也可以伸出援手

1993年出生的苏州姑娘戴吟婷毕业于苏州科技大学应用心理学专业。自小 戴吟婷就患有白

内障等眼部疾病 有视力障碍。靠着一架大眼镜 她一路求学直至大学毕业。

生活中的戴吟婷也曾多次抱怨过不公平。幸运的是 她能依靠心理学的知识开导自己。在一次活动中 戴吟婷认识了孙晓伟 也了解到这个爱心公司。她很快成为公司的心理健康师。

在她看来 残疾人朋友或多或少也有一些心理健康问题。入职不久 戴吟婷就发现一位听障同事经常抱怨婆婆的各种问题。其实很多时候 矛盾是由于沟通不畅造成的。

一方面 她充当聆听者 另一方面 她提出建议 希望同事的丈夫能成为 中间人 。一来二去 戴吟婷就化解了这场婆媳矛盾。

1998年出生的李春雪来公司上班后 心情越来越好。她解释道 身体的残疾是大多数残疾人朋友无法直言的 心里伤痛。她来到公司仿佛回家一样。

我应该帮助更多的人 我都能积极地面对生活 他们为什么不呢? 李春雪说。今年2月 她也参加了接线工作。

接线工作中 她遇到最多的事情就是如何 黄码转绿码。受疫情影响 一位苏州市民的 苏康码 变成了黄码。这可愁坏了她。经过一番核对 这位市民的两次核酸间隔距离24小时只差了几分钟。

不就差了几分钟吗?难道就不行吗?面对质问 李春雪还是耐心解释: 差一分钟也不是24小时呀 防疫工作丝毫马虎不得 看看小区里的大白们那么辛苦 也请您体谅他们的工作。

在李春雪看来 这份工作的意义和价值就是 让被帮助的人也可以伸出援手 现在的她十分享受帮助他人的每时每刻。



提到艺术 很多人觉得它高深、抽象、遥远。其实不然 每一件艺术品的诞生都源于生活 是艺术家的巧心与广袤生活原野交织的结果。而这些赏心悦目的作品背后 也离不开创作者的反复打磨。为了绘制那幅悬挂于北京人民大会堂国厅第一厅的壁画《金山岭晨光》 作者郝军曾百余次登上长城 前前后后更是修改了近千遍。在郝军艺术展上 著名当代艺术家、国家一级美术师郝军与同学们分享了他与艺术结缘的故事。

艺术之路道阻且长。成为一名艺术工作者 也就成了艺术的一分子 需要全身心投入 但并非所有人都能做到这一点 许多人绕道而行 或是半途而废。在我看来 如果说热爱照亮了追求艺术的道路 那么坚韧不拔的性格 就是推动艺术家一步一个脚印 越走越远的动力。

我的父母都是从美术学院走出来的 他们工作很忙 没时间照顾我 小时候我一直跟着姥姥和姥爷生活。父母常常寄来一些绘画用的纸张、颜料和相关书籍。这些绘画工具成了我的 玩具 我一心扑在上面 对于艺术的热爱也就在那时肆意生长起来。

33岁那年 为人民大会堂 国厅第一厅 河北厅绘制壁画的任务落在了我的肩上。河北厅是国家领导人接见外宾、商讨重大国际事务的地方 这幅壁画也会出现在党和国家领导人与国外首脑会见的合影仪式中。

左肩是荣誉 右肩是责任 为了画好这幅意义重大的壁画 下笔前 我构思了许多。起初 我围绕八达岭、司马台、慕田峪等8个景观展开构思 试图多角度描绘河北风貌 吸引大家关注河北。但考虑到景观太多反而容易喧宾夺主 影响画面最终的呈现效果 最后 我选择了聚焦金山岭长城。

拿上军用水壶和两个馒头 租了两件军大衣 我在寒风中待了一夜 只为亲眼目睹日出壮观的瞬间。朝阳一点一点升起 将连片的山映成红色 长城蜿蜒其中 如同一条金色的飘带 这般震撼的场景在我的眼前展开 让我对 金山岭 这个名字的理解更深一层 对画作的创作也有了更准确的把握。就这样 《金山岭晨光》诞生了。

多次参与国家重点项目的艺术创作与设计任务 我手中的画笔有了更重的分量。去年7月1日《中国共产党成立100周年》纪念邮票发行 我有幸参与邮票的设计、绘制和版式设计。在 峥嵘岁月 中 我翻阅了大量资料 将那些历史洪流中的点滴碎片 通过一种全新的方式 再次展现在公众面前 力求更为真实、生动地还原出飞夺泸定桥的英雄场面。激发人们对艺术的无穷感悟的同时 更是唤醒人们对历史和现实的观照。我认为 以严谨的态度对待艺术创作 是对艺术的尊重 也是对时代的尊重。

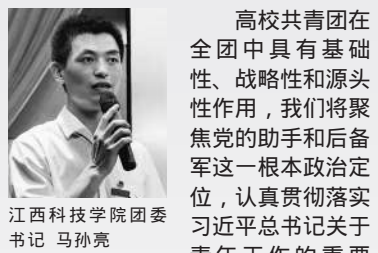
艺术并不是一门单一的学科 需要多领域的艺术探索。米开朗基罗、达 芬奇等人都是我崇拜的艺术大师 他们涉猎各个领域 拥有建筑学家、数学家、发明家、解剖学家、画家、雕塑家等多重身份。走在艺术的道路上 各方面的知识都要去吸纳。这些综合性的知识永远不会成为负担 它们如同养料 推动着艺术工作者思路发散 在创作过程中实现厚积薄发。

在艺术的浩瀚宇宙中 我常常把自己看作一个元素、一个质子 然后站在这样的角度上去思考、去创作 让手中的画笔发挥更大的作用。在我看来 艺术不应当只是我们的职业 更是我们的生命。年轻时 我就总觉得自己有使不完的劲 这股劲一直鼓舞着我路平坎坷 翻山跨海 到达理想的彼岸。

(郝军口述 中青报 中青网记者 谢宛霏 实习生 刘一诺整理)



## 一微心愿



高校共青团在全团中具有基础性、战略性和源头性作用 我们将聚焦党的助手和后备军这一根本政治定位 认真贯彻落实习近平总书记关于青年工作的重要思想和从严治团的重要要求 坚持在植根基层、团结青年中扛起党旗所指就是团旗所向 的政治责任; 以 做示范 勇争先 为目标定位 聚焦主责主业 推动改革向基层延伸 纵深推进 做优做实做深共青团事业 不断提升共青团的“三力一度” 以实际行动迎接党的二十大胜利召开!



建筑施工企业共青团工作要与企业高质量发展目标同向、合拍、联动 协调运作; 团结带领青年职工在安全生产中当先锋 在企业生产一线 在战场上勇挑重担 积极引导青年职工融入中心、服务大局、建功立业; 努力搭建青年成长平台 扎实开展青年文明号、推优入党和创先争优工作 深入挖掘一批员工认可、可比可学的模范人物 帮助团员青年更好地找准学习的标杆 学习青年模范典型 助力青年岗位成才。

## 温暖一平方

中青报 中青网记者 夏瑾

# 海医安宁 :让临终时光充满爱与温暖

清明节前一天 一场以 余歌 为主题的追思音乐会在线上和线下同时举行 北京市海淀医院安宁病房(以下简称 海医安宁病房 )邀请逝者家属及其他有丧亲经历的朋友 通过音乐表达对逝者的哀思。

海医安宁病房主任秦苑希望能够以追思音乐会的形式 给失去亲人的家属提供一个可以自由表达哀思的安全空间 陪伴他们度过哀伤。这次追思音乐会同时也是海医安宁病房成立5周年的纪念会。在温暖一平方直播间 中青报 中青网记者采访了这支给患者和家属带来无限温暖的病房。

海医安宁病房成立于2017年3月6日 是全国第一批和北京市第一批安宁试点病房 配备了由医生、护士、社工、心理师 以及众多志愿者组成的多学科照顾团队 迄今已为300多位癌症患者及其家庭提供了以患者为中心的连续性的整体医疗照顾 协助这些癌症末期患者实现了 逝者灵安 生者心安 的善终。

什么是善终?在海医安宁病房团队看来 善终就是 生死两相安 告别 患者在亲人的陪伴下 按自己的心愿 平静安详地告别这个世界 没有遗憾 生者可以没有愧疚地继续生活。这正是安宁缓和医疗的理念。

安女士的丈夫于2021年春节前夕在海医安宁病房离世。第一次来海医安宁门诊的经历 至今让她感到温暖。病房里的白医生看到她拿着厚厚的病例资

料 对她说 一看就知道 你费了很多心血。她的眼泪当时就流了下来。在交流的过程中 她越发觉得眼前这位医生既体贴又温暖 白衣天使 就应该是这位医生的样子。

在安宁病房陪伴亲人走过最后一生时光的家属们 也对生命有了更多领悟。安女士说 在病房离世后 她觉得 死亡是一件很自然的事情 我们也应该很自然地对待它。遗憾佟女士说 虽然亲人离世是一件不幸的事情 但经过这件事 自己的感情、人生阅历、对世界的看法都发生了变化 这个变化会让自己更好地生活。遗憾邱先生感到 每个人都应该尽早接触安宁疗护与生命教育的理念 越早接触 对自己越有帮助 它可以让自己的生命质量更高 心胸更开阔。

2017年护士节 海医安宁病房收到了第一封感谢信。感谢信来自在这里过世的一位患者的女儿们 信中说 海医安宁团队带领她们看到了父亲真正的需求 支持她们协助父亲完全按照他自己的意愿度过了生命的最后时光。回顾这段经历 她们才真正明白了这样做的意义 让父亲带着最大程度的尊严离开 家属们才能不留遗憾 这就是 生死两相安 的善终和善别。跟随信件一起寄来的 还有一个水晶杯 杯子上刻着 专业、温暖、尊重生命 从此 这八个字便



成为海医安宁病房的科训。

在追思音乐会上 海医安宁的志愿者徐舒分享了自己的经历。徐舒的母亲曾是一位癌症晚期患者 在离世前的最后时光经历了极度痛苦。目睹这一切后 徐舒的心理受到重创 并且充满自责和悔恨 她下定决心不让自己和父亲重蹈母亲的覆辙。后来她遇到了安宁缓和医疗 并接受了海医安宁志愿者培训服务平台的培训。

她说 这次培训让她的人生有了重要转折。在心理培训课上 她讲述了母亲死亡的故事 讲述时 她一开口就泪流满面。培训老师开导她 不能用今天成熟的自己去谴责昨天的自己 而是应该欣

赏昨天的自己。在当初的认知下 已经用尽全力 虽然有遗憾 但你应该欣赏那么努力的自己。

然后培训老师走过来拥抱了她 在她耳边说 如果你觉得对不起妈妈 一直放不下这种内疚 可以试着用你的方式 把对妈妈的歉意说出来 请求原谅 然后跟妈妈道爱和道别。

这番话触动了徐舒的内心 当天晚上 她把妈妈的遗像重新拿出来 放在床头 跟妈妈聊了3个小时。之后 她感觉心里轻松了 好像终于对妈妈有了一个交代 可以把这份内疚放下了。

通过培训 徐舒学习了安宁疗护理念和芳香呵护。父亲临终时 她把学到的



北京市海淀医院安宁病房在清明节前一日举办以 余歌 为主题的追思音乐会。  
受访者供图