救助站乐雅社工跟进“三无人员”服务指引

乐雅社工协助站内工作人员，对“三无人员”开展核查寻亲服务。（三无人员指无劳动能力、无收入来源、无法定赡养人中的人员）以下内容是针对这类人员的核查服务指引。

新进站无名氏，前三天由社工主要负责跟进，前3天每天必须至少有3条寻亲记录，七天内保证每天有一条寻亲跟进记录。

一、事前了解

通过浏览查看救助系统上的联系情况登记以及一楼入站文档了解目前受助人员的情况，比如相貌特征、性别、年龄、进站方式、求助原因、发现地点、精神状况、健康状况、其他工作人员的联系情况等，通过这些信息了解服务对象的基本情况，再去其所在的生活区找特定的服务对象进行单独的咨询。

二、走访

通过聊天了解服务对象的兴趣爱好，和其聊感兴趣的话题，令其放下戒备心理，以此拉近彼此之间的距离，建立信任关系。

咨询过程中，用普通话、粤语或者客家话等问其叫什么名字、老家在哪里、平时吃米饭还是面条、节日吃什么食物等问题了解服务对象的口音、饮食习惯和地方习俗等信息锁定服务对象的户籍地省份。

通过咨询服务对象住在农村还是城市、有没有上学、在哪个中小学读书、老家附近有没有医院等这些关于家乡环境以及附近的标志性建筑的线索查找服务对象的乡镇地址。

通过咨询服务对象父母现在住在哪里、父母的名字是什么、家里还有没有其他人、是否结婚、小孩叫什么名字等家庭情况作为寻亲资料。当同工听不懂服务对象的语言时，会将其录音并发到志愿者微信群借助志愿者的力量来进行寻亲。

面对不会说话或者不愿意说话的服务对象时，要耐心积极的引导：拿笔引导他写字、识图（水果、动物、日常用品、身份证等），多用“是不是”、“是A还是B”语句去引导其开口、点头、摇头，令其做出回应。

三、事后记录

在广东省救助系统中寻亲管理登记三无人员联系情况、有新线索则继续跟进。