

从驻港女兵到社区民警,她成了老人们手机里的第一“紧急联系人”

“亲丫头”全凌雅

80岁的独居老人姚伟喜欢拉着全凌雅的手说话。

“全丫头的这双手帮我解决了好多事呢!”姚奶奶说,她家现在的水费、电费都绑定在全凌雅的支付宝上。

这是一双温暖的手,这也是一双握过枪、夺过刀的手。

29年前,她作为香港回归后首批驻港部队女兵守护维港繁华;5年前,她在与持刀歹徒搏斗中英勇负伤。

2021年,42岁的全凌雅调任武昌区洪山路社区南苑责任区当社区民警。南苑是一个建于20世纪80年代的居民区,房屋老旧,老年人占比超三成,高龄独居老人不少。

全凌雅说,初到社区,她心志忐忑,“我怕话说得不对,担心事情处理不好,更怕老人们不接受我”。

5年过去,这位把房子租到社区的女警,成了老人们口中的“亲丫头”,也成了老人们手机里的第一“紧急联系人”。

她把老人家里的水费、电费绑在自己支付宝上

7月24日10时许,全凌雅拎着几样青菜走进姚奶奶家里,熟门熟路地将菜品一样样放进客厅里的冰箱,被老人拉着手坐到沙发上。

姚奶奶第一次拉全凌雅的手,还是3年前。当时,这双手刚帮她破了一起“滴水悬案”。

全凌雅回忆,2023年,姚奶奶与楼下邻居因为房屋漏水见面就吵,社区网格员多次上门协调,姚奶奶咬定自家水管没漏。

全凌雅开始“破案”:她在楼下盯了3天,楼上不用水,楼下依然漏。她找来社区水电师傅掀开楼下的扣板,漏水源头是楼下的一根废弃暖气管。

“悬案”告破,姚奶奶抓着全凌雅的手往屋里拉:“全警官,你这理评得对!”

2024年夏天,全凌雅在社区碰到满头大汗的姚奶奶,上前一问,老人说是电费编号改了,无法继续在中百超市缴费。把老人安顿回家,全凌雅先后跑了6趟,把老人家里的水费、电费绑在自己的支付宝上。

全凌雅说,在之后的老旧小区



李新梅老人展示她与全凌雅的合影,这张照片一直放在老人的床头。

区改造和适老化卫生间改造中,姚奶奶遇到不明白的事都会给她打电话,“她对我的称呼也由‘全警官’变成了‘全丫头’”。

去年10月,姚奶奶在家中跌倒爬不起来,她摸到手机后的第一个电话打给了全凌雅。

姚奶奶康复出院后,因为行走不便一直不能下楼,全凌雅经常上门探访,每次去,都会带些青菜、水果。

全凌雅说,姚奶奶有时需要现金,会拿出存折、告诉她密码让她帮忙代取,“我觉得老人们这么信任我,一方面是我愿意听他们说一些事情,再就是觉得我是在真心帮他们”。

她5次在快递点拦截保健品,让老人少花“冤枉钱”

两只手,一只枯瘦,一只圆润,两根大拇指抵在一起,画面中,全凌雅和一位老太太笑得开心。

这张装在木质相框里的照片,摆放在李新梅老人的卧室里。家里来客人,这位92岁的老人会颠颠地取来照片向人展示:“这是我和我的亲姑娘。”

其实,李奶奶与全凌雅非亲非故。

全凌雅与李奶奶的交往,从一张满屋堆满保健品的照片开始。

2023年7月,有居民在全凌雅建的“远亲不如近邻”群里发了一张照片,称家中老人轻信电话推销,每月都要花费大部分退休

金乱买保健品,她希望社区能出面管管。

这位“乱买保健品”的老人正是李奶奶,在群里发照片的是老人的孙女陈思。时隔3年,全凌雅还记得她第一次上门的情景:“老人一听不让她买保健品就把我堵在门口,说她自己的钱想怎么花就怎么花,不要我们管。”

全凌雅说,她一周后再次登门,带了一些水果,闭口不提保健品,“那次在老人家里大约坐了半个小时,她讲,我听”。

临走时,李奶奶把全凌雅的电话记在小本子上。

之后不久,全凌雅接到李奶奶打来的求助电话。问题很快解决,两人关系熟络起来。全凌雅试探着跟老人再提保健品,老人反应不再强烈。

全凌雅说,她开始全方位与李奶奶“斗智”:打开电商平台,找出相同的保健品与老人买的产品比价;以学习之名“借”走老人家里的保健品宣传资料,因为上面印有商家的电话;因为老人购买的保健品都是货到付款,她就和陈思一同5次前往附近的快递点拦截保健品。

几番操作下来,李奶奶也认识到自己之前购物“吃了亏”,要买什么先问“全姑娘”。

全凌雅说,上个月,李奶奶接到一个电话,说是发放高龄补贴需要身份证号码,老人执意要输,保姆怎么都拦不住,“保姆给我打电话,我说不能输,奶奶就挂了骗子的电话”。

社区老人去北京过春节,她寄去洪山菜薹和莲藕

从刘春枝老人手上接过她家大门钥匙的那一刻,全凌雅感觉自己的手沉沉的。

全凌雅说,她是在一次反诈宣传活动上认识刘奶奶的,“那天聊天的时候,我知道她也是一个人住,也就多问了几句,互相加了微信”。

遇到天气变化,全凌雅会给刘奶奶发个提醒的消息。老人碰到一些公安方面的事情,也会打电话向她咨询。

刘奶奶回忆,小区老旧小区改造时,她家装在楼顶的太阳能热水器需要移动,因为与施工方沟通不畅,她找到全凌雅出面协调,问题解决好之后,她就拿出家里的备用钥匙交给全凌雅,“我经常要去外地,这个房子又老旧,家里如果有事,你就帮忙开个门,我需要找一个放心的人”。

那时起,这把钥匙一直由全凌雅保管。

“因为女儿、女婿长期不在身边,全警官常来家里陪我,也会经常给我打电话,她陪我聊天的时间比我孩子还多。”刘奶奶说。

在全凌雅看来,这份陪伴从来不是单向的付出。她给老人带去安心和温暖,老人们也用最朴素的善意回应她:老家寄来的粽子、自家种的蔬菜,总要塞给她一份;走在小区里,远远就有老人招手喊她进屋喝水。

2024年春节前,刘奶奶专门从北京给全凌雅寄了一大包巧克力、咖啡和坚果。全凌雅说,她收到包裹后很感动,“我想着她和家人在北京,估计会想念湖北的口味,就给老人寄了洪山菜薹和莲藕,让他们在北京过年也能尝尝家乡的年味”。

全凌雅说,每年除了春节,她很少回浙江老家,她也惦记家乡的父母。母亲去年住院,家里人怕她担心一直瞒着她。

“我自己没办法常陪在爸爸、妈妈身边,就想着多陪陪辖区的老人。我也希望爸爸、妈妈遇到困难的时候身边的人搭把手、问一句。”说这番话的时候,全凌雅眼圈红了。

文/记者蒋立青 万勤 夏奕见 见习记者秦浩铭 实习生阳欣怡 通讯员孙逊

图/记者史伟 摄