

为老服务的新想象

——从一家社区照顾咖啡馆开始

■ 陈静雯 朱诗韵

我们必须承认,未来面对的议题不仅仅是老龄化,而是更严峻的高龄化。有预测显示,到2020年,我国大陆地区80岁及以上老年人口将达到3067万,占老年人口的12.37%。而台湾地区预计今年老年人口比率将达14.5%,至2026年,老年人口比率将达20.6%。

然而,面对长期照顾问题,以高效率著称的传统营利部门显然无意解决,而以慈善为本的非营利组织常常面临资金不足难以维持的困境,如果只是一味依靠政府,问题的解决是有限和缓慢。而令人意想不到的,也许就是社区转角的一家咖啡店,就给予了我们对于长期照顾的新想象。

“有本生活坊”于2017年4月开业。从外观看,这间咖啡馆符合所有年轻人的想象,明亮的落地玻璃前摆满着花草草,玻璃门外店员正在认真手冲。一抬头,草绿色招牌上,却写着提供“家事服务、居家服务、居家护理、生活辅具”等服务。

这间开在台湾台中市逢甲商圈旁静谧巷子里名为“有本生活坊”的咖啡馆,打着“社区照顾咖啡馆”的名号,引起附近不少居民的好奇。

咖啡馆如何照顾社区

1、吸引有专业背景的年轻人加入

台湾地区长期照顾服务领域也一直面临着人才严重流失的状况,因为年轻人对长期照顾形成了刻板印象,认为其单纯劳力输出没有一技之长,虽然工资并不低,很少有社工和照顾背景的年轻毕业生愿意投入这一行业。就如台湾地区而言,外籍看护工仍是其目前唯一大量的长期照顾服务之提供者来源。

但是,社区照顾咖啡馆创新地把年轻人愿意投身的咖啡行业与长期照顾结合,吸引了很多专业背景年轻人的加入。如有本生活坊的店长李依仁,社工系毕业后,她曾任“照顾员”,每天翻身、拍背的例行公事让她曾想放弃,但照顾咖啡馆的新模式让她对长期照顾有了新的想象。在咖啡馆内,她一方面学习了如何控制和管理咖啡店的成本,研发新的菜式等管理和创新技能,另一方面她也利用自己的社工的专业知识开展社区工作,亲力亲为上门为社区有需要的居民提供家事清洁和居家护理等服务。

目前咖啡馆的4个正职店员,都是不到30岁的社工系或老人福利系的毕业生,正是有这些专业背景的年轻人加入到社区照顾咖啡馆,长期照顾服务输出才有质的保证。

2、一站式社区照顾平台

第一,符合需求是基础。有本生活坊深入社区,希望在第一



社区照顾咖啡馆与其他非营利组织开展的音乐治疗课程(图片来源:有本生活坊)

线离居民最近的地方,从其日常生活中察觉其真实的需求,让潜在需求的居民可以及时知晓问题,让有需求的居民的时候随时随地都可以找到资源。

很多人戏称照顾咖啡馆为“长期照顾便利商店”。而严格说来,依台湾2016年“长期照顾十年计划2.0”规划的ABC照护模式(A为社区整合服务中心,类似旗舰店;B为复合型服务中心,类似专卖店;C为巷弄长照站,类似便利店)标准判断,“有本生活坊”属于A级模式,即社区整合服务中心。目前,照顾咖啡馆可提供的服务,以满足居家照顾真实且多元的需求:

(1)代理人服务。为有需要的居民评估是否符合政府部门的福利或其他资源的申请条件,并尝试代为递交长照服务申请表,在申请成功后辅助政府和居民落实具体操作事宜。在这类服务中,照顾咖啡馆类是长照代理人,填补社区与政府之间的空隙。

(2)家事服务。以居家清洁、收纳清洁以及洗衣摺衣为主,按照钟点以及服务频率向居民收取费用的家事服务。

(3)“微居”与陪伴服务,着重于看护与陪伴,部分服务以志愿者为主(生活坊有一套较为完善的教育训练与考核制度,合格之后才能上岗服务),被照顾者可根据自身需要选择好安心(每周5次,每次2小时)、经常来(每周4次,每次2小时)、偶尔来(每周3次,每次2小时)以及天天来(每周5次,每次1小时)

等不同的服务。

(4)喘息咖啡服务。一个星期照顾七小时以上便可以在照顾咖啡馆填写问卷,领取喘息咖啡,一年有获得十杯免费喘息咖啡的机会。如果照顾者需要替代照顾,照顾咖啡馆亦会有相应服务提供。

(5)日间照护服务。咖啡馆里的照护人员对进店老人提供的日间照护。在老人点一杯咖啡,一份点心后,利用老人等餐时间根据他们的需要提供一系列照护服务,如日常健康看诊、剪指甲剪头发或者只是一起交流分享每日趣事。

(6)专业辅疗服务。比如音乐辅疗、园艺辅疗等,该类服务对照顾者专业技能要求较高,需通过聘请专业老师完成。

第二,建立信任是关键。一般居民对于自身或者家人失能、失智或患有其他疾病的时候都不希望别人知道,因而羞于申请政府或非营利组织资源,给自身造成很大的经济和精神压力。有本生活坊成立伊始也并非被社区居民所接受与信任。为此,有本生活坊采取了循序渐进的融入方式。

他们以提供开放的餐饮服务为起点,把需求量最大的家事服务作为咖啡馆店员建立与社区居民之间信任的切入点,并通过有专业背景店员积极走进社区,主动参与社区打扫、争取社区德高望重居民和附近医院的护理人员的支持、参加长者晨间运动团体、举办各式老幼学习娱

乐活动等方式,取得社区居民的信任,树立了有本生活坊在社区可以提供专业长照服务的形象与口碑。

其中,尤其举办的各式学习娱乐活动效果明显。比如,咖啡馆时常举办的日光夜店,即在白天跳长者版的Disco活动,许多长辈盛装而来,跳舞的同时结交了新朋友,提升了咖啡馆人气;又如社区电影院、烘焙饼干活动、社区打扫、现代通讯工具的使用等实用课程活动深得居民心。而餐点新品发布会最受欢迎,很多居民过来品尝试吃,并且提出意见。店员们也借此机会,便会把有本生活坊的宗旨理念及服务模式一一介绍给大家,以增进居民对照顾咖啡馆的了解,增强咖啡馆的社区影响力。

第三,整合资源获发展。照顾是一件很复杂的事情,而一间咖啡馆显然是很难独立完成那么多事情,有本生活坊设计是社群化,即一个平台,多个组织合作,多个社团同时维护这个平台,而平台的目标就是藉助丰富的服务经验和居民的信任度,帮助更多的民众链接到更好的资源。

现在的有本生活坊的合作伙伴有静宜大学、弘道老人福利基金会、美安居家、安诉医疗、意门科技、罗布森楼梯升降椅、家庭照顾者关怀总会、美家人力资源等机构都进驻在有本生活坊一楼的联合办公空间,通过这些提供长期照顾机构和组织的力量共同服务有需要的居民。而社区照顾咖啡馆就如同社区代理人一般,为社区需要长期照顾的长者和照顾者谋求最大与最优的照顾方案和连接更优质的资源,成为居民对接政府和非营利组织的可靠平台。

有本生活坊的“自我造血”

社会使命,是社会企业与一般企业最大的不同之处。当创业者从察觉某个社会问题开始。看见贫穷、饥饿、失学等社会问题便开始思考和设计自身的行动

方案,继而激发公益行动。然而,侧隐之心能否发挥更大力量,更需要依靠创业者能否建立自给自足的循环生态。改变社会问题是一件漫长的路,社会企业必须找到永续发展的模式,才能够获得足够的资源,持续改变致力解决的社会问题。

第一,咖啡馆的自给自足。有本生活坊把自己定义为一家创新形态的社区咖啡照顾馆,通过咖啡店本身的餐饮收入、场地租借,上门提供家事、居家和护理等有偿服务以及协助合作伙伴单位开案的媒合费用等,尝试建立可永续的商业模式。从开业到现在,已经达到收支平衡的状态,而到达稳健获利仍需要更大的改善空间。面对未来,创始人是抱着极大的信心和希望,希望学习如黑暗中对话社会企业的加盟模式,使社区照顾咖啡馆的模式在台湾遍地开花。

第二,激励员工,提升品质。比如,有本生活坊的店长都会拥有有本股份的一定比例,店长与咖啡店的关系较为稳定,促进咖啡店管理层更注重服务创新、执行力与服务品质。又如,有本生活坊有其经营日记,通过与社区居民的聊天来收集他们对有本生活坊的建议,然后定期召开平台会议进行讨论,集结店员、辅具评估员,或合作的照顾员、居家护理师等,取利舍弊,改善经营。

第三,稳中求进,遍地开花。有本生活坊是社区照顾咖啡馆的生活实验室,是一种新型的照护模式。让它在自然的,无特定规划的情况下生根发芽,观察它如何进入社区,如何自负盈亏然后发展。预计到2018年底将在台中开50家社区照顾咖啡馆,两年后将在全台湾开设200家。

结论>>>

面对着更加严峻的老龄化社会,如何解决当前及未来的长期照顾问题,政府和社会纷纷给出了各自的答案,从机构式住宿服务、社区式服务再到居家式和联结式服务等,都不得不面对人力不足、服务质量堪忧、价格昂贵等现状。而台湾的社区照顾咖啡馆尝试以社会企业形态发展社区生活的各种服务,同时以咖啡产业经营和管理和照顾服务业相结合的跨领域学习的职场模式吸引更多有专业背景的年轻人愿意以照顾为业,并且紧密贴近居民的生活,从家庭生活故事中了解居民的真实需求,这样产生的在地化信任可能会填补政府政策和民众需求之间的空隙。也许,未来的长期照顾除了照顾咖啡馆,还需要我们的想法更加贴近社会的需求和更加多元化的想象力。这也许是有本生活坊实践社区咖啡馆给我们最大的启发。(据公益慈善学园)



(图片来源:有本生活坊)