



社會創業論壇
Hong Kong Social Entrepreneurship Forum

Social Entrepreneurs Newsletter

edited by KK Tse

www.hksef.org

kakuitse@gmail.com

长者家¹

——两位年青人服务长者的梦想

作者 | 黄卓健



编者按：两年前，当我在编辑《香港社会企业妙点子》的时候，碰到一个意料之外的两难局面。在书中我将“长者家”列为香港十大社会企业之一，在社会企业领域工作的朋友看过书稿之后告诉我，将这个企业编入书中会引起争议。有人质疑“长者家”能否算得上是一间社会企业。为此我感到很困惑。我曾亲自采访“长者家”的两位创始人，他们矢志建立一家专门迎合长者需要的社会企业，两人的热情和信念确实深深打动了我。他们年轻而学历高，令人意外的是，他们愿意放弃高薪厚职，投身服务长者的事业。我坚信这是一间社会企业，并决定将他们的故事写入书中。

“长者家”于五年前创立，至今已发展成为一家具规模、能自立的社会企业，并聘请了 30 名全职员工。作为他们成就的见证，其中一位创始人黄卓健先生被选为 2010 年香港十大杰出青年之一，这是社会企业家第一次获得这荣誉。

以下是他们的故事。

¹ Home of the Elderly

长者家专业顾问有限公司由黄卓健及伍致丰于 2005 年创办，是一家专门服务需要长期健康护理的长者的社会企业。他们的使命是通过“安老院一站通”服务为长者及其家人带来健康和快乐。这些年来企业发展历经波折，但是两位创始人欣喜地看到每一天他们都在逐步靠近目标。

人口老化，缺乏完善护理方案——“长者家”所解决的社会问题

与世界上发达的经济体一样，香港人口正不断老化，目前拥有全亚洲第二大老龄人口，位居日本之后。很多长者患有慢性疾病，需要长期治疗。由于缺乏社区照顾服务，香港护理安老院住院人数远高于世界平均水平。2009 年，65 岁或以上的香港居民中有 6.8% 是住在护老院，而日本、美国以及加拿大仅为 3.0% 到 4.2% 之间。

高地价、高劳动力成本在香港引起极大的社会关注，同时意味着照顾长者是困难的工作。90 年代末期，因为提供优质服务的运营成本高昂（每位使用者每月需要约 13,000 港元），加上装设及土地成本，香港政府停止透过非盈利组织发展资助安老院舍服务。因此，私人安老服务市场迅速发展。目前，超过 80% 的护老院长者使用综合社会保障援助² 支付护老院的费用，月费可低至 4,000 港元。然而，资源不足导致服务质量低于预期。香港公众不信任私人护老院服务。在医院接受紧急治疗之后，长者以及家人进行合适的护老院安排时，往往要承受挫折以及担忧。

关怀弱势长者——安老院一站通³

卓健及致丰了解到社会面临的真正问题，他们尝试将问题化作社会企业的机遇。

一般来说，弱势长者是指年纪相对较大，并且因疾病不断进出医院的老人。离开医院之后，这些长者的日常生活能力较低，令家人承受巨大的压力。由于长者以及家人缺乏知识，对私人护老院又抱怀疑态度，寻找一间合



² “Comprehensive Social Security Assistance” (CSSA)

³ Nursing Home One Stop Solution (NHOSS)

适的护老院可说是一件沉重的工作。现在长者及家属能够先从“安老院一站通”获得信息及建议，并根据需求选择最适合他们的养老院。

“安老院一站通”以一个高素质的私人护老院网络为基础，这些护老院乐意遵守透明及负责的原则共同解决问题。同时，“长者家”运作一个收集评论以及反馈的数据库，保证护老院的服务符合标准。他们的项目主任亦会参与行政程序工作，并且配合护理职工为长者制定护理安排计划。

为有需要的人提供免费服务

除了提供实际的服务，另一个重要价值在于缓解长者心理上的无助与焦虑。长者通过“安老院一站通”搬入护老院之后，“长者家”会提供一个长达 12 个月的跟进服务，保障长者的利益。长者在家中住了几十年，搬到新环境往往面临着重新适应的问题。

“安老院一站通”服务是免费服务，以帮助香港 60%家庭月入低于 20,000 港元的普罗大众。这个群体最需要护老服务，因为他们无法承担其他服务，例如长期居家养老服务或者请一名家庭佣工。“长者家”的营运资金来自于不同的渠道。“安老院一站通”是按个别案例，派项目主任为护老院提供咨询及跟进服务所收取的顾问费用所支持。

新服务所面临的挑战

由于这对于社会来说是一种全新的服务，各界人士对于新转变均有抗拒之心。私人护老院经营者没有意识到这项服务的价值，不愿意在经营中增加额外支出；另一方面，社工关注“长者家”的利益冲突，质疑这间社会企业收取私人护老院的经济资助，是否能代表长者的最大利益吗？

更重要的是，这是一个人们从未听过的新概念。这间企业新近成立，缺乏非盈利组织的公信力，同时这个年轻的队伍也缺乏相关经验。即使他们充分计划并且投入热情去运作项目，但资源仍然有限。如何获取更多资源以培育市场、如何建立一个成熟、高效的服务模型，如何支撑团队日常运营，成为这个企业家团队面对的主要挑战。

凭着不懈的努力和坚持，他们成功取得突破。这个团队最终发现持续的交流有助于消除

误解及疑虑。他们明白到行动胜于雄辩，唯有凭着真诚的态度及专业的服务，才能得到各界人士的信任。

实际上，信任是对外对内取得成功的重要因素。这个团队凭着正直与忠诚的态度，确立坚定的目标，为长者以及家人带来健康与快乐。现在“长者家”拥有 30 名全职员工。

对于社会的其他贡献

企业开始盈利之后，“长者家”拨出资金建立了两个基金会：

长者家慈善基金会⁴——推动跨代融洽相处，并为弱势长者提供紧急救助。2010 年，开展了具有重要意义的“长者家书”活动，吸引超过 10,000 中学生参加，探访老人并且写一封信。

长者家安老服务研究社⁵——开展研究并进行政策倡导。至今共有 100 家媒体对它的评论和研究成果进行报道，也曾经参与立法会召开的行业分享会。

2008 年“长者家”凭借企业公益及社区参与，获得“汇丰营商新动力奖励计划”绿宝石奖。2010 年，更是佳报频传，创始人黄卓健被授予 2010 年香港十大杰出青年的荣誉。卓健说获奖只是一个开始而不是结束。他感谢他的队友，以及这些年来一直提供建议及支持的人。无论如何，他希望赢得奖项能够激励当代的年轻人。“长者家”现在为他们的新目标努力：在未来的 10 年里，让香港所有长者能够享受咨询以及跟进服务。

⁴ Home of the Elderly Charity Foundation

⁵ Home of the Elderly Policy Research Institute

名句精选

“常识就是人到十八岁为止所累积的各种偏见。”

——爱因斯坦

精选网站

社会企业行业的进化：大事记
(美国视角)

<http://socialent.org/documents/EVOLUTIONOFTHESOCIALENTERPRISEINDUSTRY--ACHRONOLOGYOFKEYEVENTS.pdf>

录像精选

<http://www.youtube.com/watch?v=bOC3hxncMWs>



KAREN TSE

国际司法桥梁咨询委员会的创始人，爱创家第一位也是唯一一位高级会员，致力于在发展中国家传播司法职业教育，让司法人员转变思维。

长期的斗争，令人望而却步的挑战，一位令人惊叹的女士。

看完视频以后，回想并体会这位年轻女士（前检察官）如何将生命投入到这一崇高的事业中。

新书精选

自学成才：

一本教你改变世界的手册

编辑：Trapeze Collective
普路托出版社，伦敦，2007年

这不是一本指出世界错误之处的书，而是一本收录多元创意的集合，探索在当代，如何依靠自身力量进行根本的、有意义的社会变革。

