

社企專訪二 好當家家居服務

轉化婦女技能 照顧區內需要

主辦單位：東華三院

照顧家居老幼 盡展婦女所長

沙田區人口密集，而且覆蓋不同階層。東華三院服務沙田社區已經二十年，隨著香港近年人口老化日益嚴重，家居服務需求大增，於是把握這個機會，於六年前在“伙伴倡自強”社區協作計劃資助下成立好當家家居服務，在照顧居家養老的長者需要之餘，亦同時幫助沙田區低收入婦女提供工作機會。由於切合區內需要，陪診服務由二〇〇七年至今已增加三倍。

好當家家居服務中心主任鄧慧君姑娘表示：「這群婦女雖然學歷不高，但是擁有生活上的技能，只要把這些技能發揮和轉化，她

們就可以有尊嚴地賺取薪金，也可安然面對生活。提供家居服務的數小時內，除了照顧老人家，還可能同時兼顧兒童。要細心，更要耐性。」

計劃主任譚敏琦姑娘說六年來，累計招聘前線員工已達三百人，受惠的家庭客戶有四千多個。現時前線員工約有一百位，幾乎每位都是經過譚姑娘面試和聘用。她很讚賞前線員工的工作能力，他們「把環保家居元素，帶到家庭客戶，令到他們有健康生活。」



■ 計劃主任譚敏琦姑娘

從「社工」到「企管人」

好當家家居服務發展初期，並不被沙田區內居民認識。東華三院於是在第一城鐵路站內租店鋪，售賣家居用品，並向居民提供家居服務的資訊，藉以推廣好當家。可惜兼顧零售店鋪和家居服務兩方面，令管理層和前線員工都感到十分吃力。

■ 好當家家居服務員工多達數百人，人材相當鼎盛



婦女跳出家庭 自我增值加 Fun

笑容燦爛的嚴蘭英女士和黎綺琮女士，剛教授完興趣班就來接受訪談。嚴蘭英女士在好當家家居服務已工作六年，由於家居服務的工作時間比較有彈性，她既可照顧家庭，也可增廣見識。生活圈子日漸擴闊，性情也活潑起來。

嚴女士說：「以前從未試過在社會工作，對日常生活都沒有自信心。幸好這裡的譚姑娘給我機會，我才可嘗試半職工作的樂趣。現在還當上興趣班導師，教小朋友做毛巾公仔、扭氣球、蝴蝶結等。蠻好玩呀！」

黎綺琮女士擔當陪診工作，已有三年多。由於經常陪伴長者一起見醫生，連藥物知識也有所增長。更因時常和長者們閒談，久而久之，成為他們的朋友。

「陪診工作不需要天天上班，時間可彈性控制，我可以照顧到家庭。不像每天上班的工作，經常要向老闆請假。另一方面，自己有工作，好似找到自己的價值，人也變得開心很多。」黎女士更會向身邊朋友推介好當家家居服務的工作，讓有興趣發掘自己技能的友儕一起參與。

後來決定放棄店鋪形式，改以不同渠道的廣告招徠，例如在新界鐵路站播放廣告短片、在社區平台或醫院放置宣傳單張、和安老院接洽陪診服務、網頁宣傳等。

鄧姑娘是資深註冊社工，並不是商業出身，她坦言在平衡人力資源和商業模式方面，要重新學習和調整。雖然在工作上要重新調較及適應，但令鄧姑娘感到最欣慰，以及推動她繼續向前的是前線婦女員工獲得客戶讚賞和認同，另一方面家庭客戶亦從員工的服務得到實際幫助，是雙贏的局面。「這種前線婦女角色的正面轉變，加上直接讓一個家庭受惠，於是不同層次的滲透力。口碑會一傳十，十傳百，客戶轉介的個案就會逐漸增加。」

■ 嚴蘭英女士和黎綺琮女士

