

社區推廣

—「耆」快「樂」到老—耆樂社會企業以社區

店家模式執行的社區照護經驗分享

陳柔謙^{1,2}

一、前言

隨著高齡社會的到來，平均壽命也隨之增加，而多重慢性病患也與時俱增。目前最需要的是，發展適合多重慢性病患照護之社區 - 醫療的整合性照護；提供周全性的評估與照顧、有效率的分配醫療資源，讓民眾能夠安心生活在社區家中。政府為因應高齡者需求，使長照更便利，「長期照顧十年計畫 2.0」自 2016 年 12 月正式上路，並辦理 ABC 社區整體照顧模式單位。

然而隨著社區特性與人口結構的不同，照護需求與種類也不同，所需考慮的服務項目需求、照護目標、資源整合方式也大不相同，但是由上至下統一式的政策與倉促的個管訓練，真的符合在地社區的長期照護嗎？根據這樣的疑問，我以一個在地商家的方式，自發性地深入社區需求，並長出符合在地的社區照護與連結，實驗另一種新的由下而上的社區與長照的照護連結模式，以創新的角度來詮釋在地社區照護成為連結長照資源的方式。文中提出以社區為主發展的長照照護模式為例，以實際發展的經驗與大家分享。

二、耆樂簡介

耆樂是社會企業，創立於 2016 年 4 月，專注於社區健康促進、疾病預防等照護工作。於 2017 年從前端照護服務走進產品開發與販售，2018 年展店一家實體店面，提供產品體驗販售外，更結合跨專業之社區服務與諮詢，目標在於打造安心居住的健康社區。同年實體店面也成為友善失智店家與長照輔具特約商，提供照顧諮詢與產品輔助的服務。目前服務內容為：第一線社區照護(含偏鄉服務)、長照諮詢與社福醫療資源轉介、生活輔具銷售與指導、產學合作、健康生活特助(穿戴式裝置)。

願景：致力打造高齡者安居健康的社區，成為守護社區的好夥伴。

¹耆樂有限公司負責人

²國立成功大學醫學院老年學研究所第 7 屆畢業生

價值：透過公司 3 好支援—好服務、好產品、好課程，支持社區高齡延緩失智失能，建立 3 好人生—好食力、好活力、好自信。

使命：不斷推出好服務、好課程與好產品，使顧客與社區居民能安心在地生活、健康活躍老化，並找到生命的價值。



耆樂有限公司運營項目圖 (製圖：陳柔謙)

三、起心動念-以社區護理為底蘊之創業

老年所畢業後，看見未來高齡社會需要跳脫傳統的醫療照顧方式，想要解決社會的現況但又需要一些經費支撐自給自足，所以決定以社會企業的方式開始，用創新的方式來倡議高齡的健康促進。未來社區照護除靠政府端、醫療院所端、和非營利組織端是不夠的，還需要有了解高齡健康與長照領域的相關企業支持，形成一個資源連結網絡，才能夠讓社區與長期照顧永續。

我運用自己十年間在社區服務的經驗，使用設計思考方法，進行了幾個提案。很幸運的，入圍「永齡健康基金會」_第二屆 H. Spectrum 生醫青年翻轉培訓計畫 (鴻海集團-M 次集團) 和入圍「Aging2.0」提案選拔決選。

創業後發現，護理也可以跳脫傳統醫療的框架，與社區建立更深的連結與網絡，做到更深更廣的照顧，達到身心靈的健康。因著致力於社區高齡健促的工作，我們也榮獲國健署 107 年績優團體選拔 - 創意永續獎，社區健康促進的工作獲得國家肯定。

四、另類的社區照護模式

我們成立的三年中，秉持「成為守護社區的好鄰居」的核心理念，展開一連串的社區健康促進服務。一開始推廣的確有難度，因為台灣從公部門到一般民間團體，目前還沒有準備好接受企業（社會企業）行號投入社區照護與長照服務（只有輔具這部分才讓公司進入），大部分的服務都還是與傳統的非營利組織或醫療院所合作為主，這是我們初進入社區的困境。但是我們不斷地傳遞理念，落實協助社區居民獲得健康知能，開始與鄰近的社區據點單位合作，慢慢地為在地社區所認識。

我們三年間，從還未有設立 C 級據點時，我們就開始了基礎的社區健促服務 - 倡議高齡健康促進，致力預防失智失能；了解在地需求後，使用設計思考方式，產生創意的長照服務；開始與鄰近的社福單位與醫院合作；成為社區醫院與長照之間的橋樑，彌平出院之後的照顧落差；為了傳承經驗，也開始承接大學生及研究生的學習服務，帶著年輕的學子認識社區照護。我們也打開社區長輩的國際眼界，協助社區長輩進行國際之間的交流；協助社區為長輩打造展現自己長才的舞台；甚至還讓社區長輩們自己進行設計思考，激盪出自己設計的活動。

一般長照都是從政府端執行制式套餐服務，有些是為了做長照服務而設立長照服務單位，或原本就是社福單位增設長照服務項目，但鮮少有自發性地從民間店家，以專業能力回應社區需求而產生的社區長照服務。我們想要更多回應在地健康需要，所以建構了一個平易近人的場所；我們這樣的作法很像學校裡面，學生若任何健康問題，第一個就是到保健室找護士阿姨，而耆樂這個社區商家，就像是社區的保健室，居民有健康的問題，就會想到來店面找我諮詢。

因此，我們將實體店面的社區服務概念命名為：[社區保健室]，從開始經營到現在，辦理 50 場以上的衛教活動，至今仍持續進行中，並成立社區居民的俱樂部 - 大腦大學俱樂部，讓更多人不分年齡聚在一起，共同學習健康知能、預防失智失能；居民也開始會來到店面詢問健康照護大小事，受到居民好評。

我們不僅成為衛生局認證的失智友善店家，提供失智症家屬一些長照資訊與照顧技巧；我們於 2018 年成為台南市政府長照輔具特約商。我們所提供的服務，並不是為了政府而生，而是為了回應社區民眾需求而延伸的服務，真正落實由下而上形成的社區長期照護。

五、結語

耆樂是社會企業，我們不是以賺大錢為目的，而是想要跳脫傳統 NGO 的服務方式，替未來社區長照找尋另一種服務的模式；為了想要實踐社區照護最終的理想 - 安心居住在家到老。

在老年所受過專業的老年醫學訓練，運用周全性老年評估，以居民為中心，在社區中了解高齡者需求，並協助轉介適當的資源。因此實體店面在社區中，扮演著多樣化的角色：一、商品提供者：從生活復能與照顧輔具、預防失智失能的產品販售；二、健康倡議者：社區健康促進；三、具專業內涵的諮詢：提供多專業照護諮詢/老年評估，並成為資源轉運站，協助連結適當的醫療資源或長照服務。

除了專業功能外，我們也展開社區的生活照護實驗，透過與居民近距離的交流，我們觀察居民對於健康介入的接受度與認知度，不斷修正照顧策略，從中與居民共同成長。其實最理想的社區照護，不是以高姿態的專業權威介入，而是向居民學習、融入社區的生活與文化、了解居民的生活需求與困境、一起激盪解決的方式，唯有如此社區照護扎根才會深，才有能量面對未來高齡社區，才能完整銜接居家在宅醫療照護。