

提到广州,人们总能想到浓浓“人情味”。一座平易包容的城市应该淡化“地位”和“身家”标签,人们无须刻意凸显身份也能找到自己的独特价值。然而,陷入困境的人们如何融入城市、创造价值,这一问题则需要公益慈善力量一同回答。而广州的“人情味”,恰恰也体现在这里。

广州:诞生在社区的社会企业 为困难群体撑起一片天

就在广州市黄埔区,广州市羊城社会工作服务中心(下文简称“羊城社工”)通过打造一家家政服务服务有限公司,为社区居民提供市场和公益服务,而服务者正是曾经陷入困境却决心走出困境的街坊姐妹们。从2019年到现在,她们的收入根据服务时数的不同从4500元到7000元不等。这当中,有从家庭暴力阴影走出来的人、也有身患癌症但希望为家人做榜样的人。

“我们从一开始就有做社会企业的打算,希望通过自主造血的方式打造社区服务中帮扶机制的良性循环。”羊城社工总干事罗廷贤说,在这个探索过程中社区也建立了多个资源整合平台,这些平台所取得的经营收入又回馈到“社区基金”,为社区的爱心和资源注入新活力,帮助受困的群体。

在罗廷贤看来,这是社工应该做的事情。

最初的开始:

发展出一支弹性就业的妇女队伍

羊城社工所服务的文冲街道里,外来人口以家庭居住为主,不少困境家庭妇女渴望弹性就业。为此,羊城社工在2012年开始通过运营家务助理计划支持妇女就业,并发展出一支弹性就业的妇女队伍。“当时我们找企业供货,让困境人员能够在社区里摆摊卖货。就业团队里的妇女有的曾遭受家暴,有的是乳腺癌的康复者。她们能够从健康、心态积极的妇女中得到精神和行动上的支持。”罗廷贤说。

梅姐30岁时经人介绍与丈夫结婚,后来遭受长期的家庭暴力。在一次送孩子入学时,她看到长期受家庭影响下孩子的胆小与内向,逐渐意识到这样的环境对孩子造成的影响。在邻居的鼓励下,她求助社工。彼时,社工为梅姐提供情绪支持及压力宣泄,并邀请梅姐参与到就业平台。

在参加就业体验服务三个月后,梅姐从抱怨、哀伤的状态变得积极乐观。她主动找到社工分享自己的



特惠店为爱心企业提供资源平台,为社区志愿者、爱心居民等提供了参与公益的机会,合力解决残障人士就业问题



文慧家政工作人员在工作

经历。从参与服务之后,她有了一定的收入,虽然不多,但不用再伸手向丈夫要钱,觉得自己终于可以站起来活着了。她说,姐妹中还有一些是癌症患者,都能积极努力生活,自己还很健康,希望能给孩子做个榜样,“能出去工作,有固定收入更好地照顾孩子”。

然而,这个项目开展没多久,社工开始评估效果。广州的夏天经常有雷阵雨,常常是妇女们将物资运到摊位后就下雨了,她们又要把物资运回仓库。这样的高强度搬运工作不太适合。随着资源的积累,2016年,项目团队筹集资金租下实体店,将妇女就业骨干发展支持、社区残疾人就业实训整合设计,开始运营“羊城特惠店”,通过售卖货物开展服务。

特惠店关注不同资源的引进,为爱心企业提供资源平台,为社区志愿者、合作伙伴、爱心居民提供公益参与机会,合力为残障人士解决就业问题。店面经过一年运营后,实现收支平衡并逐步盈利,残障人士就业补贴从2016年的每月500元到2019年后的每月2100元。

“在这个过程中,我们发现店铺可以解决残障人士的社区参与和就业需求,而妇女们可以更多地从事家政类服务。结合妇女就业开展家政助理服务的多年经验,我们在2019年成立了文慧家政服务店。”罗廷贤说,“这些店的开店成本,一部分是他们通过前期的摆摊收入预留出来的,一部分是社会人士捐赠的。”

社区的变化:

店铺是社区里“大家的店”

羊城社工在服务中发现,完全依靠政府购买服务是不能全

面回应社区多方需求的。社工应在保持初心的状态里,尝试通过自主造血的方式打造社区服务中帮扶机制的良性循环系统。在他们的计划中,文慧家政服务内容包括家电清洁、除甲醛、家政服务、月嫂、保育员、活动策划、心理咨询以及转介等12项。根据服务对象的不同情况,项目推出完全市场、半市场、福利性的多层次服务体系。比如,一般的社区居民按正常的市场价格提供家政服务,所属街道内的困境长者群体又免费补贴标准,而达不到政府资助条件及边缘困境长者通过社区基金弥补差额。

本着这样的想法,文慧家政按商业化模式运营。“我们发现社工和妇女们没有商业运营的思维,所以谋求与商业团队合作。他们负责商业化运营,我们负责执行。挣的钱商业团队分40%,我们分60%,这60%里有40%作为项目运营成本,另外的20%存进社区基金实现公益资源的循环使用,帮助社区里的受困群体。”罗廷贤说。

她坦言,寻找与社工团队价值观和服务意识相对一致的商业团队并不容易。“我们用了近四个月时间找了很多家有运营能力的公司,通过筛选、来回的商讨才最终选定。”罗廷贤认为,这条发展路径是正确的。目前文慧家政有固定工作人员四人,妇女收入根据服务时数的不同从4500元到7000元不等。“她们的收入都是根据市场价来决定的,但公益服务的部分是完全按照公益收费来算。”

既能挣钱,又能做公益,参与其中的妇女们都觉得这件事特别的有意义。“整个团队十分团结和温暖,具有服务意识。”罗

廷贤说。不仅是文慧家政,特惠店也得到了街坊们的支持,是社区里“大家的店”。“街道、居委都很照顾特惠店,回头客很多。虽然店里的商品随处都能买到,但大家愿意在店里购物,是因为他们知道这个店铺存在的意义,愿意给残疾人机会。即使有时候找错钱,邻居们都会还回来。”罗廷贤说。

未来的发展:

解决公益信任难题实现人人公益

“当我们发现一些群体有需求时,就希望通过项目来进行回应。不管遇到多大的困难,我们都努力去突破。”罗廷贤说,不少项目前期是免费服务的,但随着服务的群体越来越多,涉及普通居民后,他们开始考虑收费,将收益存进社区基金里。

文冲街道人口老龄化严重,空巢、独居、孤寡等需要关注和照顾的长者人数不断增加,他们渴望在社区养老。针对这样的情况,目前羊城社工已开始了第三个实体项目的探索——“护工姊妹站”。

社工站在每个小区安排责任护工,按长者需求及约定,定期或不定期探望长者,让老人身边拥有一位亲近的护工朋友。

针对市场化养老机构太贵、公益性机构太热等养老堵点问题,羊城社工创新“零售”养老服务模式。相较于专业养老机构动辄近万元的费用,这种模式更具经济性,大大降低了养老服务开支,让普通家庭也可轻松享受。

具体来说,“护工姊妹站”将居家养老服务分门别类,推行精细化管理,分出100多个单项服务清单,将各项服务耗时精确到小时,使服务价值数据化。老人

可在上百项服务中灵活选择自己所需的服务项目和服务频次。通过选择组合服务项目,服务价格与服务内容精准对应,做到灵活、高效、经济,让老人花费得放心、享受得舒心。

比如,按次计算沐浴服务等,每次只收十多元。为了更好地激发社区活力,推动服务创新,羊城社工将大数据、区块链等信息技术与慈善事业深度融合,在2021年10月上线“羊城益购”慈善平台,把志愿服务、社会服务和商业探索三者有机结合,将特惠店产品、家政服务、护工服务、心理辅导服务整合在羊城益购商城板块上线,增加项目经营收入。

“羊城益购平台公益池板块加入了区块链技术,钱款物资募集和使用全程公开透明,解决了公益信任难题,鼓励更多社会资源、个人参与社区慈善,持续提升基金使用效能,提升平台的公信力与知晓度,及时实现人人公益。”罗廷贤介绍,商城经营收入20%的获利回馈到社区基金。在困难群体遇到困境时,启动“慈善基金”解决现实中的经济困难,形成社区自主解决问题的良性循环体系。

通过社区共建方式成立“羊城特惠店”,帮助残障人士实现社区就业;用商业化运营的模式整合社区家政需求,创办“文慧家政”;推出“护工姊妹站”,将居家养老服务分门别类,以“零售”服务的方式为社区居家养老探索新模式……“我们不断想办法向社会证明自己的可靠和诚信。我们也希望当遇到一些困难服务对象需要钱时,我们能拿得出真金白银帮助他们。正是有着这样的信念,我们团队每个人心中都充满希望,眼睛里都有光。”罗廷贤说。(据善城广州)