

# Aged Care Services That Keep Abreast of Aged Care Changes

## Sing Tao Weekender 2/2/2019

### 與時並進非一般高齡服務

近年澳洲政府高齡服務進行改革，提出以消費者主導的服務原則，讓長者及家人有更多參與及選擇他們所需服務的權利。其實這項改革正好與澳華療養院基金的理念不謀而合。澳華療養院基金向來持守「以人為本」的服務精神，強調為每位長者度身訂造適合他們的護理計劃，無論院舍服務或家居服務，必須和長者面見或進行家訪，聆聽長者真實的需要。正如家居服務顧問林姑娘說：「每次有新客戶，我們都會進行家訪，實地視察長者居住環境，並且聆聽長者的需要。每位長者都是獨特的，需要各有不同，就好像為長者縫製稱身衣裳，多一寸過寬，少一寸過窄，必須剛剛好才讓長者感到舒適滿意。」

#### 服務靈活裁剪，滿足長者需要

衣服不可能永遠合身，隨著日子轉變，長者的需要都可能轉變，怎樣能察覺長者需要轉變，然後及時為他裁剪衣服，澳華療養院基金屬下的蘇懷活動中心主任梁姑娘舉了一個很好的例子：「吳先生吳太太是我們活動中心的客戶，我們按時接送夫婦倆到中心，與一班老友記一起做運動、玩遊戲，他們也樂在其中；可惜後來吳先生身體日漸衰弱，及後住進了療



養院，吳太太很不放心，不知丈夫在療養院有沒有吃好睡好，來到我們中心也愁眉不展。我們知道她的需要後，決定每天接她來到中心和老友記做運動後，然後開車送她去療養院探望丈夫，讓她陪伴丈夫吃中飯，然後再開車去接她回中心。這樣，她既可省卻許多交通勞累，亦可安心探望丈夫，還可繼續維持和老友記的正常社交生活。」

#### 聆聽長者心聲，改善服務質素

自高齡服務改革後，澳洲政府亦設有服務質素及安全專署(Aged Care Quality and Safety Commission)，凡長者及家人對高齡服務有任何意見及投訴，都向透過這機構表達意見。

澳華療養院基金向來重視與長者及家人溝通，時常透過不同渠道如諮詢大會及問卷調查，收集各方意見，以改善服務。我們的網站亦設有意見一欄，無論嘉許或投訴，都歡迎長者及家人向我們說出他們的心聲。

澳華療養院基金服務質素監控經理楊姑娘說：「傳統中國人說起投訴或覺得是負面的事情，其實投訴有時是給予我們機會改善服務。好像我曾經處理一個案，張婆婆是我們家居服務的

客戶，她寫信給我們說出她的心聲。當我們收到她的信後，便聯同家居服務經理一起家訪她，細心聆聽她的需要，知道她是一位照顧者，為照顧手術後的丈夫疲於奔命，心情煩燥，所以我們推介她到屬下的蘇懷照顧者支持小組，因為有同路人支援，現在她的心情也輕鬆很多了。」

2月27日(星期三)早上十時在葉坪聯合教會舉行的講座主題是：「與長者息息相關的家居服務」，名額有限，參加人士必須報名，額滿即止。報名請致電：(02) 9784 0838或電郵 [cmu@anhf.org.au](mailto:cmu@anhf.org.au)。講座地址：EPPING UNITING CHURCH, cnr. CHESTER & OXFORD Streets, 56 Oxford St, Epping (澳華療養院基金供稿)

