

Keeping Pace with Time – Quality Services for the Elderly

Sing Tao Weekender 13/7/2019

與時並進，為長者提供高質素服務

現今職場強調良好的客戶服務(Customer Services)，強調「以客為尊」的服務態度才是致勝之道。客戶服務除針對一般外來的顧客(External Customer Services)外，亦有所謂內部顧客(Internal Customer Services)，泛指機構內每一位僱員。僱員若在機構內受重視，被培訓成為專業人士，熱愛工作，感到工作發展前景良好，自然會為顧客提供更專業更高質素的服務，達致雙贏局面。

照顧長者如自己家人

澳華療養院基金深明客戶服務的重要，致力為註冊護士提供職業發展課程(Career Development Program)，



院舍服務總經理黎美時說：「近年機構聘請許多年輕註冊護士，他們很有潛質，將會成為機構未來棟樑，所以機構欲投入更多資源去培訓他們，讓他們無論在知識、技能等各方面，都有更好裝備。護士不單只是派藥或護理傷口，他們若有機會了解更多高齡服務改革準則、機構政策等，將來甚至可以加入管理層，有更好的發展前景。」在陳秉達療養院工作四年多的Carol，也是參與這個職業發展課程的其中一員，問她當初為甚麼會參加這課程？Carol回應：「以前在大學唸護士課程，內容多集中在護理方面(Clinical)，很少提及高齡服務，例如怎樣餵食一個吞嚥困難的長者，怎樣為長期臥床的長者提供適切服務等，這都是我們在療養院工作的護士每天都要面對的問題，我想藉著這課程，更好地裝備自己。而且，澳洲近年高齡服務不斷改革，我覺得自己也應該與時並進，認識更多相關知識，才能為長者提供高質素的服務。」

聆聽長者的心事和需要

Carol參加這課程已有半年多，她讚口不絕地說：「老師設計這個課程很有心思，雖然由早上九點一直上課至下午五點，但因為課程有很多個案分析(case study)、小組討論(group discussion)及發表報告(presentation)等，所以絕無冷場。最初看見有些同學比較內向怕醜，但後來也變得很投入，分享很多意見。其實這是個很好機會，讓

不同院舍的同事有機會互相交流經驗。例如某間院舍曾有長者吞嚥有困難，處理過這個案的同事，可以分享他們的經驗，對我們也很有幫助。以前，我很少有機會在人面前說話，但這課程要求我們每次都做發表報告，而且時間只有十分鐘，必須很精簡、言之有物，並吸引別人聆聽，首先要組織好怎樣說，怎樣表達才是最好的，這是說話的技巧，不但可用在發表報告上，就算平日與人相處，教導孩子，都很有用。這可說是一個意外的收穫，增強了我的自信。人有了自信，很多事情都可以做得更好！」

澳華療養院基金重視每一位員工，不遺餘力培訓每位員工成為高齡服務的專才，為長者提供最好的護理和服務。凡有興趣加入我們的大家庭，可與我們的人事部聯絡(02)87410223。

澳華療養院基金每月設有定期講座，7月份講座將於7月24日(星期三)早上十時在卓士活舉行，講座主題是：「療養院收費知多少」，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。講座地址：Chatswood Dougherty Community Centre, 7 Victor St., Chatswood NSW 2067 NSW

