



ANHFAU

AUSTRALIAN NURSING HOME FOUNDATION

澳華療養院基金

Culturally Appropriate Aged Care Since 1980

會訊

第36期- 冬季 2021

60 Weldon St, Burwood NSW 2134 Tel: 1800 882 288 Website: www.anhf.org.au Email: info@anhf.org.au



ANHFAU



服務質素監控是高齡服務的關鍵要素

Deb Charlton 服務質素監控經理



服務質素及監控一直都是高齡護理框架內其中重要的標準。隨著政府在2019年7月1日引進新「高齡護理質素標準」及「高齡護理權利章程」後，更強化這方面的要求。

新「高齡護理質素標準」明確強調「標準八 — 機構服務監控」提到的監控系統，此外更首次指明「臨床護理監控」為一項獨立標準。各標準互為作用，與澳華療養院基金服務監控及臨床護理監

控互相契合。

標準一針對的「住客/消費者之選擇及尊嚴」在「高齡護理質素標準」中有一個起承轉合的作用，和「標準八 — 機構服務監控」不約而同地互相呼應其他各項標準。

我們的服務質素監控建基於澳華療養院基金2019年引進的護理模式及以人為本的服務精神。以人為本護理及臨床護理也詳見於基金政策及指引。

我們會定期評估推行監控系統的委員會及溝通架構，持續審核工作效果。澳華療養院基金「服務質素監控」團隊在這方面擔任一個中流砥柱的角色，也承接來自行政總裁、財務及企業總監、護理服務總經理、各院長及家居護理經理的提點及意見。

目錄:

服務質素監控是高齡服務的關鍵要素	1
服務質素監控是一個「流轉若水」團隊	3
我享受我的工作	3
同理心是優質護理的要素	4
不要害怕，我們不是訓導主任	4
澳華療養院基金義工獲寶活市政廳頒發卓越義工獎	5
2021 年義工午餐聚會	6
澳華療養院基金最新撥款	6
精簡管理架構，問責更清晰	7
持守為消費者提供以人為本服務	7
作為人力資源經理的挑戰	8
你的支持	8
疫情下繼續優質服務	9
員工職位變動	11

編輯

鄭賜霞

關靜雯

黃慧恩

馮嘉碧

黃思敏

顧問:

澳華療養院基金董事會

服務質素監控團隊

澳華療養院基金有一個中央「服務質素監控」團隊，在下列範疇支援各項服務：

- 與董事會服務監控成員聯繫及協調發展涵蓋機構所有服務的全面監控系統及有關事宜
- 於臨床護理及服務監控範疇發展政策及程序
- 全面管理基金「服務質素及安全行事曆」、數據收集及報告
- 與董事會服務監控成員聯繫及協調
- 管理內部及外部審核系統、報告及行動
- 監督「持續改善計劃」的進度及成果
- 於有需要時進行審核
- 監督員工培訓及發展（培訓及發展主任）
- 確保基金提供優質腦退化症護理（腦退化症顧問）

風險管理

「服務質素行事曆」監控各服務單位，將個別結果及其他指標及風險評估顯示在「基金風險矩陣」中，每月將報告提交基金服務監控委員會，隨後釐定相應行動。

「服務質素監控」團隊受專業培訓，執行內部審核及分析服務審核結果（例如「食物安全」），成立一個包括該服務高層職員的小組來解決問題。

對任何民族來說，員工要面對的挑戰就是看每一位住客為個體，不可因他們說某一種語言（例如中文）便將其需要、目標等一概而論。

「服務質素監控」團隊必須藉著培訓來強化機構的護理模式、政策及程序來改變這種員工文化。



服務質素監控團隊：王樂雯, 鄧勝, 陳麗芳, 丘諾恩, 陳婷及蘇家琪

服務質素監控是一個「流轉若水」團隊

王樂雯 服務質素監控主任

大多數職員都有一個錯誤的觀念，認為「服務質素監控」團隊是一隊只會諸多查問，又針對職員行為和文件的「警察」。自從2019年引進「高齡護理新標準」後，家居護理團隊也和院舍護理團隊一樣必須依循同等標準，期望比以前更高。我會形容「服務質素監控」團隊為一個「流轉若水」的團隊，有時候在檢查文件時會「板起臉」來，只因文件是基金作為一間合規機構的其中一個佐證。

「沒有存檔，便等於沒有做到」是我向來的看法。作為「服務質素監控」團隊其中一位主任，和職員討論問題時，我必須在提出建議時「流轉若水」。除了和管理層緊密合作外，「培訓及發展」團隊也是我並肩工作的拍檔，因為其中一個建議就是提升員工專業知識。「服務質素監控」團隊也是「霧氣」——你不一定每天都見到我們，但我們「充滿」整個機構，全面支援大家。



我享受我的工作

鄧勝 培訓及發展主任

我的職責

作為服務質素監控主任，我負責基金所有員工的持續培訓及發展，主要職責是確保全體員工掌握不斷更新的技能，從事個別的工作。準確地說，就是依循新「高齡護理質素標準」內「標準七」所強制執行的「持續培訓」。基金一向著重員工為消費者提供優質護理，「持續培訓」由是亦為員工提供職場發展機會。

我的感受

服務質素監控主任責任重大，在確保依循法規之餘，更要留意任何法例修定，務求員工完成所有強制性培訓。在某一個程度上，也要以身作則，自己先完成課程，才可安排員工接受培訓。很多工作都無法在辦公時間內完成，準備演示往往佔據了更多私人時間。即使如此，我仍享受閱讀、研究，也享受和別人同工，由是享受我的工作。

同理心是優質護理的要素

陳麗芳 腦退化症顧問

我剛在四月加入服務質素監控團隊。作為一個新成員，既興奮、又期待每一個和其他成員合作的機會。我的職責主要是協助同事為社區及院舍護理的消費者提供優質腦退化症護理。和來自兩個截然不同服務的團隊合作，不單是一個挑戰，也是一個增強自己人際關係技巧的機會。

大約兩年前任職腦退化症顧問，第一個問自己的問題就是：怎樣用一個容易接收的途徑將我對護理腦退化症人士及其家人的熱忱傳達開去？我完全明白沒有一個願意付諸實行的思維，知識仍屬空談。這個思維必須以「做得對定能為腦退化症人士及其家人帶來生活改變」的確切信念來推動。在過去十多年任職腦退化症活動中心主任及腦退化症照顧者支持小組負責人，眼見因我們為腦退化症患者及其家人提供適切的服務而帶來無數窩心故事，深覺恩感，希望藉著分享協助腦退化症人士所帶來的喜樂讓生命更美滿！盼能讓他們即使記憶力日漸衰退，仍能受到尊重、享受生命。



對，知識和技巧極為重要；但我也相信同理心亦是優質護理的要素，所以我的第二個問題是：怎樣在同事中（尤其是正在護理腦退化症長者的同事）推廣同理心的重要性？

每當我預備培訓材料或和服務質素監控團隊分享腦退化症護理時，這兩條問題必屬考慮之列，好讓我們協力同心、一起支援員工為消費者提供優質護理，確保卓越質素。

不要害怕，我們不是訓導主任

丘諾恩 服務質素監控主任

「服務質素監控」團隊的職責著眼於基金的持續發展、運作及維持有效率的質素架構，也竭力藉著服務質素評估及監控、培訓、處理投訴及客戶參與來達致最佳效果。我的主要職責是支援風險分析、審計、文件管理、質素管理及評審程序。

「服務質素監控」團隊給人的印象或會讓人有些不寒而慄、對人對事好像有點不近人情，也許有人覺得我們像是「訓導主任」。其實我們每個成員都平易近人、並不可怕。我們的隊員都充滿著理想和抱負，希望透過自己所學幫助長者提升生活質素及優質服務，也希望能夠為所有同事提供及時的支援和支持。

服務質素監控的工作很有挑戰性。很多時候都要在有限的時間內，找到問題的所在，計劃應對的行動方案。有時可能會面對一些難題，亦明白到一個人是不能解決所有的問題，幸好我們有一個團隊，成員各有所長，能互補不足，互相扶持。

澳華療養院基金義工獲寶活市政廳頒發卓越義工獎



澳華療養院基金義工彭愛鈴(Winny CHEN)獲得寶活市政廳頒發 2021 年度卓越義工獎，以表揚她過往一年為長者付出的努力和貢獻。Winny 於 2017 年已加入澳華療養院基金義工行列，參與社區探訪計劃，時常探訪獨居長者。疫情期間，Winny 知道療養院需要協助，特意在週末時間來到陳秉達療養院做聯繫大使，協助院舍消毒清潔，為訪客量度體溫，完成健康申報，帶訪客到會客室與長者在安全清潔的環境下會面。「雖然是很微不足道的工作，但若能夠為別人帶來快樂，我覺得很有意義。」在逆境中送暖。她今次得獎，可說是實至名歸！

Winny 是越南華僑，曾經歷戰爭的殘酷，更體驗生命的可貴與意義。「我覺得生命很脆弱，生命的長短不是人可以控制，但我可以選擇生命的內容。成為一位義工，可以幫助別人，是很有意義的工作，也讓我的人生再沒遺憾！」



2021 年義工午餐聚會

因為疫情關係，澳華療養院基金一年一度為感謝義工而設的午宴聚會不能到酒樓大排筵席，但機構對義工感激的心意始終如一。義工主任黃姑娘分別在寶活和金匙我們的服務機構內舉辦小型的義工午餐聚會，並頒發義工證書和小禮品。義工們在疫情下難得有機會相聚，表現特別雀躍和興奮！





澳華療養院基金最新撥款 北悉尼及西悉尼活動中心，並西悉尼靈活暫息服務

梁淑儀 聯邦家居支援服務經理

澳華療養院基金在 2019 及 2020 年成功取得「聯邦家居支援服務」撥款，將我們的社交支援服務及中心暫息照顧服務擴展至北悉尼及西悉尼，前後開設了四個長者活動中心，包括依士活長者康怡中心、康士比長者活動中心、卓士活長者活動中心及西悉尼長者活動中心。

中心活動可以增進長者彼此間的友誼，也讓他們透過小組形式參與精心設計的活動。我們安排重建能力的活動，協助長者過健康生活、維持日常活動及興趣、在社區內保持活躍，從而提升生活質素及身心健康。

我們也為腦退化症患者安排各種有意義及增強能力的活動，協助他們維持認知能力，以及參與社交活動。這些以中心為基的暫息服務讓腦退化症患者的主要照顧者暫時放下照顧工作，減輕他們的壓力及負擔。

基金也取得「聯邦家居支援服務」另一撥款，在西悉尼開展靈活暫息服務，為需要在家接受幫助及支援的長者提供服務，同時也減輕照顧者的壓力。這服務包括家居支援、預備膳食、個人護理、個人社交支援服務（例如陪伴購物、見醫護人員及社交活動）。



精簡管理架構，問責更清晰

蔡葉德君 護理服務總經理

有見高齡護理及財務及人力資源業界瞬息萬變的改革的情況，隨著社區服務總經理離職，董事會自 2021 年 5 月 1 日引進行一個嶄新、流暢的管理結構。新結構構思重點為：

- 簡化及將管理階層減至最少
- 靈活及持續運作
- 問責清晰、適當委派權責
- 統一監管及指示

在澳華療養院基金大家庭任職院舍服務總經理已超過 21 個月，雖不可自稱為「新丁」，但最近因職務增加轉任護理服務總經理，職責也隨之擴充，負責督導院舍護理、社區護理及臨床監控的工作。這改變有助我統籌及聯繫基金所有護理服務的營運、政策及程序。

欣喜的是：這改變也給我一個重新聯繫過去工作經驗的機會。正接受家居護理的母親，也讓我在服務社區消費者時，得到啟迪和懷著同理心。

與基金開始並肩同行時，剛好政府引進新「高齡護理質素標準」和爆發新冠病毒疫情。面對高齡護理新挑戰，在參與發展基金護理服務的營運、政策及程序中，我汲取了在溝通及決策過程上掌握時間及工作效率的經驗，對督導所有護理服務甚有助益。深盼可以很快地將這些經驗和每一位團隊成員分享。

正如所料，在協助所有護理服務依循基金服务理念同行時，我自己也忙於學習及適應新的日常工作。我學習到建立團隊通常要經過五個階段：凝聚團隊、集思廣益、釐定路向、身體力行及完成理念。目前我們肯定仍在第一及第二階段，盼望所有服務單位耐心地與我同工，一起邁向「萬眾一心」這個目標。

持守為消費者提供以人為本服務

梁淑儀 聯邦家居支援服務經理

我在 2013 年開始入職澳華療養院基金，一直都樂於在機構帶領下學習及成長。在五月晉升為聯邦家居支援服務經理後，其中一項新職責是持續提供及提升基金的優質服務和支援消費者在新冠病毒疫情下仍能獨立地安居家中。

我的核心理念就是渴望所有消費者能繼續獲得所需護理及服務，幫助他們維持身心健康及提升生活質素。要實現這理念，我會和聯邦家居支援服務團隊一起為消費者提供以人為本的護理服務和培訓員工，以重建身心健康模式與消費者同步同行，確保達至既定目標或效果。

我尊崇和珍惜，也竭力提升基金豐富的服務文化，包括依循「高齡護理質素標準」、持守及支持澳華療養院基金的價值觀及護理模式。澳華療養院基金為華裔及東南亞社區提供的院舍及社區高齡護理已確立一個正面形象，這也是我們的服務焦點。我期望和團隊、消費者及照顧者同心同行，繼續及提升與澳華療養院基金之間的聯繫。

很榮幸能在這裏和大家分享我的計劃及理想，盼望很快有機會和你們見面。

作為人力資源經理的挑戰

鄭麗媚 人力資源經理

作為一個統籌員工及義工的人力資源經理，挑戰紛至迭來。澳華療養院基金和其他高齡護理機構一樣，同樣地面對挑戰，包括在新正常情況下如何採取相應行動、執行管理及預先計劃，確保營運周詳。

提供符合文化及語言需要的高齡護理就是除了聘任及選拔優秀、熱衷服務長者的員工外，更要選取能充分掌握中國文化和語言的應徵者。在高齡護理範疇內有限的合資歷而又擁有良好中文基礎的應徵者中，選聘過程必須圓融靈巧。

建立和維持專業、投入的護理文化，選聘合宜是首要的第一步。聘任合適員工後，便須確保新入職的團隊成員清楚及掌握基金以人為本的優質護理文化。

全情投入的工作團隊也須緊貼澳洲高齡護理日新月異的要求。不單止機構，工作團隊亦必須時常活力充沛、勇於進取。若要繼續成功地服務華人社區，持續發展專業技能及提升本身韌力同樣是不容忽視。

要將基金服務切合服務對象及其文化需要，前路雖有荊棘，但我們知道恒常反思機構護理模式及積極監管服務表現，對基金這個充滿生氣的機構來說，不締是健康的取向。

在漫天蓋地的挑戰中，看見基金不單止竭力維持優質護理，更可持續擴展家居護理服務、聯邦家居支援服務及院舍服務，開展服務新里程，我們實在感到自豪。

Your Support Takes Us Further 你的支持，讓我們的服務更進一步

You can also donate securely via our website : <http://anhf.org.au/contact-us/donations>

Thank you for your support. Below are the donations received from **March to June 2021**
謝謝各位的支持。下為**2021年3月至6月**期間之捐助人士芳名。

100以下/ <100	\$100—\$499	\$ 500—\$ 999	\$1000—\$4999	\$5000以上/\$5000 and
	The Lucky Restaurant	Kai K Tong	Eugenia Noc Nha Lieu	Robert and Therese Tong
	Yung Yuet Lam	Sau Wai Lau	Silvester Chiang	Millie Tong
	Terence Po-Wah Ng	John Wong	Yu Wing Leung	Anonymous
	John A Ebrahim		Kai H Fung	Louisa Lee
			Anne & Francis Chow	C Y Huang and the Late Mrs Huang
			Christina Tong	Bernard Hor
			Rose & Dennis Yeung	Sian Ong
			Emily Chang	2CR China Radio Network
				Rosita & Richard Baker
				Vincent Kwok

Continuous Quality Services during COVID-19 疫情下，繼續優質服務



沛德長者活動中心



好思維長者活動中心



蘇懷長者活動中心



金匙長者康頤天地

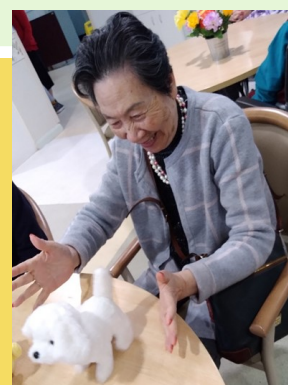




錢梁秀容療養院



陳秉達療養院



周藻泮療養院





Johnny Teong Chief Financial Officer

Johnny Teong is promoted to the position of Chief Financial Officer, besides overseeing the Corporate Services (HR, Asset & Property and ICT) and Finance Team, he is responsible for the administration of ANHF's Housing Service.

張文良 財務及企業總監

張文良先生晉升為財務及企業總監，除監管企業服務（人力資源、物業、資訊及傳意科技）及財務團隊外，亦主領基金高齡社區房屋之行政工作。



Jenny Chua General Manager (Care Services)

To facilitate the proper coordination of the operations and policies & procedures between all branches of Care Services, Jenny Chua is now the General Manager (Care Services), overseeing both Residential Care and Community Care as well as Clinical Governance.

蔡葉德君 護理服務總經理

蔡葉德君女士轉職護理服務總經理，監管院舍護理、社區護理及臨床護理，協助基金各護理服務就營運、政策及程序等範疇之聯繫及運作更暢順。



Debra Charlton Quality Risk & Compliance Manager

Debra Charlton, who has previously served as Clinical Care Advisor/ Consultant with ANHF, has joined our organization as the Quality Risk & Compliance Manager since Dec 2020. Debra would use her vast experience to guide our Quality Risk Compliance and Learning & Development Teams as well as supervise the work of Dementia Support Advisor.

Debra Charlton女士曾任基金臨床護理顧問，於2020年12月轉任服務質素監控經理，以其豐富經驗，除主領基金「服務質素監控團隊」及「培訓及發展團隊」外，亦督導腦退化症主任之工作。



Phoebe Leung CHSP Manager

Phoebe joined ANHF in 2013, starting as a Care Service Employee at the Stanley Hunt Senior Wellness Centre. Her diligence and conscientiousness has seen her rise steadily over the years, working as DAPCSSI Care Advisor (Western Sydney), then Coordinator, and eventually Lead Coordinator, at So Wai Senior Wellness Centre. Phoebe was most recently serving as the Regional Coordinator, managing ANHF's Senior Wellness Centres in North Western, South East and Inner West regions of Sydney. As CHSP Manager, Phoebe will now oversee the operation of ANHF's community services funded by the Commonwealth Home Support Program, including our numerous Senior Wellness Centres, Speak Your Language Call Monitoring Program (SYLCM) and other CHSP programs run by brokerage model.

梁淑儀 聯邦家居支援服務經理

梁女士於2013年入職基金為沛德長者活動中心護理員工，以其專注及敬業樂業之工作態度先後任職「家居支援、個人護理及社交支援服務（西悉尼）」護理顧問（後任職主任），繼為蘇懷活動中心總主任。梁女士晉升前任職分區主任，負責基金位於西北悉尼、東南悉尼及內西區之長者活動中心。

梁女士對基金社區護理服務認識甚深，更熱衷服務社區長者，晉升此職位當屬首選。作為聯邦家居支援服務經理，梁女士將督導基金由「聯邦家居支援服務」資助之社區服務，包括多間長者活動中心、「24小時一線牽：銀髮通」服務及其他以外發模式營運之「聯邦家居支援服務」。



Kathy Tai Regional Coordinator (South West Sydney, Western Sydney & Nepean)

Kathy Tai has been appointed as Interim Regional Coordinator (Western Sydney, South West Sydney and Nepean) in early March for 6 months. Her role is about supporting and mentoring colleagues in the regions who wish to develop their career in ANHF. Once the fixed term ends, Kathy will resume her role as the coordinator of South West Sydney Seniors Wellness Centre.

鍾愛玲 分區主任 (西悉尼、西南悉尼及聶平)

鍾愛玲女士於三月中受聘為署理分區主任 (西悉尼、西南悉尼及聶平)，為期六個月，專責支援及督導有意於基金內發展之員工。完成指定日期合約後，鍾女士將復職西南悉尼長者活動中心主任。



Suet Yee Cheung Assistant Home Care Manager

Yee Cheung has a long relationship with ANHF having worked as Home Care Coordinator in 2010 and promoted to Assistant Home Care Manager in 2012. She went on to pursue other work opportunities and experience in mass media and communication as Director of Production Team with TVB (Australia). She then re-joined ANHF holding two roles as our Continuous Quality Improvement Officer and Communication & Marketing Officer in 2019. In this new position, she will be supporting the Home Care Manager and overseeing the team of Home Care Advisors to deliver their best services to our consumers.

張雪兒 家居護理副經理

張雪兒女士任職基金已久，在2020年入職家居護理顧問，並於2012年晉升家居護理副經理；離職後從事傳意及傳媒工作，於無線電視 (澳洲) 任職製作部總監。張女士於2019年重回基金，同時任職服務質素提升主任及傳意及服務推廣主任。張女士履新後，將襄助家居護理經理及督導家居護理顧問，為服務對象提供最佳服務。



Winsome Cheng Human Resource Manager

Winsome Cheng is promoted to the position of Human Resources Manager. Initially, Winsome joined ANHF in 2019 as our CQI Officer with 7 years of experience in aged care quality, risk and compliance. She was later appointed to the current role of HR Officer, offering her wide range of HR experience and qualification to the team. In this new position, she will be overseeing Payroll in addition to HR and Volunteer Services.

鄭麗媚 人力資源經理

鄭麗媚女士晉升為人力資源經理。鄭女士具七年高齡護理質素、風險及服務合規經驗，於2019年入職基金為服務質素提升主任，其後獲委任為人力資源主任，將其深廣之人力資源經驗及專業知識引進團隊。履新後，鄭女士將督導薪資、人力資源及義工服務。

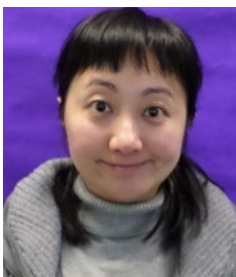


Mi Tsu NHEU Business Process Manager

Mi Tsu Nheu is moving to a part-time role of Business Process Manager. Mi Tsu joined ANHF in 2015 as Finance Manager with several years of experience in a similar role. In this new role, she will be undertaking business improvement initiatives relating to accounting/financial and administrative controls and processes, internal audits, and review/enhancement of business and other operational systems.

饒美珠 業務流程經理

饒美珠女士轉任業務流程經理。饒女士於2015年入職基金財務經理時已具數年類似工作經驗。履新後，饒女士將負責改善會計/財務及行政管控及程序、內部審計、業務覆檢/提升及其他營運系統。



Zoe CHAU Finance Team Leader

Zoe Chau is appointed to the position of Finance Team Leader. In this position, she will be overseeing the areas of payables, receivables, statutory audit and compliance, financial acquittals, budgetary preparation/review, and financial reporting. Zoe joined ANHF in 2018 as Accountant with several years of local and overseas financial management and public accounting experience.

周璟琛 財務總主任

周璟琛女士獲委任為財務總主任，負責出納、法定審計及合規、財務審計、財務預算/覆檢及財務報告。周女士於2018年入職基金為管理會計員時已具數年本土及海外財務管理及公共事務會計經驗。