ANHF
澳華療養院基金
Culturally Appropriate Aged Care Since 1980

澳華療養院基金2016 - 2017 年報撮要

目錄

同心團隊　　合一精神	3
主席分享	4
行政總裁分享	6
「卓越團隊」--- 我們的創意動力源頭	18
引以爲傲的時刻	30
前瞻	37

同心團隊
合一精神

這是我們的服務信念、服務態度。

合一的服務精神帶來靈活選擇、護理典範和服務對象的信任。

在這年報中你們會看到基金萬眾一心的團隊怎樣坐言起行，不斷改善服務，爲服務對象和員工帶來好處。

每一位長者和他們的家人、所有員工、義工、捐助人士和支持基金的人士，都在我們這活力社群中擔當重要的角色。

基金簡介

澳華療養院基金（簡稱「基金」）是一間非牟利機構，每天服務超過一千位來自不同文化及說不同語言的長者。服務對象包括華裔長者（也包括來自東南亞的華裔長者）及澳洲其他文化背景的社區人士。我們致力幫助長者按自己的服務選擇和文化需要過積極的生活。

我們的服務

基金管理三間安老院舍、六間活動中心、位於三個地區的高齡社區房屋，涵蓋悉尼五個地區的家居護理服務、一個資源中心，也和其他服務機構合作爲阿拉伯、亞述、希臘、意大利和韓裔社區人士提供專業服務。

你感到稱心滿意的服務：

- 家居護理服務涵蓋悉尼五個地區
- 打麻將、太極、上茶樓及其他活動
- 節日慶祝、交誼活動
- 優質院舍護理服務、家居支援服務
- 護理員工說普通話、廣東話及其他地方語言
- 腦退化症及照顧者支援服務
- 高齡社區房屋

建立同心團隊

主席分享

不斷求變的隊工

本年度的年報聚焦於我們的信念：成功策略的背後必須有一個壯實齊心的團隊。

不可或缺的團隊精神推動我們不斷求變，令服務對象受益。

欣喜的是，我們有熱衷實踐基金宗旨和價值觀的優秀職員和義工，與基金一起邁步向前。

他們的委身取得服務對象的信任，確信基金愛護他們、尊重他們。

我們的行政總裁鄭賜霞女士充滿幹勁，以創意和熱忱帶領團隊。讓我藉這機會向鄭女士、董事會成員、全體員工和義工衷心致謝，多謝他們的辛勞和貢獻。

靈活面對巨大變化

過去數年澳洲高齡服務起了翻天覆地的變化，我們必須反應靈活，無懼挑戰。

聯邦政府引進的「消費者主導護理」模式（Consumer Directed Care）帶來諸般改變，在本年二月將撥款直接轉往服務對象而非服務機構名下。面對這些改變，董事會和管理階層職員皆沉著應變。可喜的是，在這改變中所有員工齊心協力，順利過渡。我們要特別多謝當時出任署理社區服務總經理四個月的林榮忠先生（二零一七年一月林先生正式任職該職位）。

在本年度的年報中，我們會和你分享：

- 不同部門的員工、義工和其他人士怎樣在一個關愛的環境中通力合作，提供優質和以人爲本的服務。
- 自二零一六年七月以來，我們怎樣一步一步實踐「萬眾一心」，建立一個更有凝聚力、更緊密合作、更委身的團隊。
- 基金不斷蛻變的過程，包括「卓越團隊」（Alpha Team）的工作：怎樣在迅息萬變的高齡護理大環境中爲我們的服務對象提供優質服務。

北悉尼發展計劃

雖然申請過程受到拖延，我們仍堅持信念，務求在北悉尼的哥頓（Gordon）興建首間華人療養院。一直以來我們力求將該發展計劃可能對鄰居、社區和自然環境的影響減至最低。能夠爲日漸老化的澳洲人口和社區服務，令我們欣喜不已。

當我們提到基金價值觀時（見第35頁），我們說：「基金職員和義工群策群力，尊重彼此的差異，求同存異。」簡短的一句話不但扼要道出建立緊密團隊的動力和投入感，也說明達致成果的要素：多走一步。其他服務機構或許滿足於提供基本服務，但我們不會苟同。

看到基金委身的團隊，我不期然感到驕傲。團隊群策群力、投入工作，幫助有需要的服務對象繼續安居家中，建立活力社群，也讓院舍長者在安穩的環境中獲得在院如在家的護理。

雷文潔主席

團隊格言

一支竹子不會易折彎

獨木不成林，單絃不成音

齊心事成

同心團隊、合一精神、共同蛻變

行政總裁分享

高齡護理的兩個改革帶來本年度令人引首以望的蛻變之旅--- 兩者都爲我們的工作帶來很大的影響：

- 在家居護理服務中引進一個嶄新的問責架構，以消費者爲主導，爲長者及其家人提供更多選擇，獲得所需服務。
- 隨著市場擴大，再加上年長人士越來越渴求繼續安居家中與家人和朋友保持聯絡，高齡護理便漸趨商業化。

一如既往，將來的市場期望仍會不斷改變：例如運動及體能活動、膳食選擇和資訊科技的使用等等都是長者越來越大的需求。

這些發展成爲我們探索新服務、更新系統和提升顧客經驗的動力，

在實際行動上，就是裝備員工，爲服務對象提供完善服務；改變我們的業務關係政策、就高齡服務發出更多聲音和吸收新資訊和傳意科技。歸根到底，這些讓我們對準目標明確，在澳洲眾多高齡服務機構中成爲高齡服務翹楚。

在二零一六年八月，我們邀請了蜚聲國際的酒店服務專家華貝嘉先生（Mr Eric Waldburger）與員工分享何謂真正的客戶服務。在工作坊裏，華先生強調卓越領袖才能和上下一心的團隊精神必須成爲機構文化的首要質素，才能提升客戶服務水平。

以此爲出發點，我們進行了一個全面、細緻的機構分析（SWOT analysis），探討本身的危機與轉機、弱點與強項，由此衍生了由各階層員工組成的「卓越團隊」（見第18頁）。一開始我們便鼓勵員工提出問題、挑戰現有工作方法、勇於嘗試和提出創新意念。

肩負引導蛻變的「卓越團隊」集思廣益，收集了各部門員工的創意後，構思了數個新運作模式，成爲我們未來發展關鍵性的藍圖。

「卓越團隊」將「同心團隊、合一精神」付諸行動，眾志成城帶來更高士氣。

肩負引導蛻變的「卓越團隊」集思廣益，收集了各部門員工的創意後，構思了數個新運作模式，成為我們未來發展的關鍵性的藍圖。

其他主要成就

審核成績斐然　確認優質服務

在二零一七年二月，我們邀請「澳洲客戶服務專署」（Customer Service Institute of Australia）審核錢梁秀容頤康苑和蘇懷活動中心的服務，就基金營運宗旨和機構文化提供一個參考評估。審核過程參照「國際客戶服務標準」（International Customer Service Standard 2015 – 20），評估報告不單證實了我們的努力成果，也足證我們位列各卓越服務機構行列中，穩步向前，爲服務對象提供優質服務。

社區響應呼籲　支持發展計劃

自二零一六年年中起，我們就北悉尼療養院發展推行萬人簽名運動，收集了服務對象、員工、義工、他們的親友，以及當地社區人士的簽署，支持基金申請在哥頓興建療養院，將差不多一萬個簽名和支持信件送往高嶺佳市政廳（Ku-ring-gai Council）。此外我們也獲得區內樂意爲新院舍提供服務的醫療護理專業人士、專業服務機構和供應商鼎力支持。每一份支持都證明申請中的療養院切合該區的需要，爲區內長者提供愜意院舍生活和優質護理。

增強服務監管

基金董事會一方面透過「灼見顧問公司」（Insight Partnership）進行「服務監管提升計劃」（Governance Refresh Project），另一方面也改進基金「服務監管及領導能力政策」（Governance and Leadership Policies），訓練核心員工撰寫及修訂政策。爲了向董事會提供更好服務，我報讀「澳大利亞公司董事協會」（Australian Institute of Company Directors）專業進修課程，經過評審和考試，成功取得會員資歷，註冊成爲會員。能夠在短短四個月內完成整個課程，取得國際認可的資歷，我感到自豪。

謝謝基金管理層職員、各位員工和義工一直以來的共同努力、相互合作，一起鞏固基金服務基礎，穩步邁向將來。

TEAM這個英文字的四個字母代表「齊心協力、成就更佳」（Together Everyone Achieves More）--- 這就是我們的基金精神：勇者無懼。

讓我們繼續持守「同心團隊、合一精神」、攜手向前，雄心萬丈地迎向波瀾壯闊的未來。

鄭賜霞
行政總裁

為什麼團隊工作起著關鍵作用？

我們口中的「同心團隊、合一精神」究竟是什麼意思？為什麼團隊工作在提供服務時起著關鍵作用？

職員和義工若合作愉快，除了直接影響服務對象的滿意程度，更增強歸屬感。每一位同事都互相幫忙，一起解決問題、分享資訊和不同經驗。沛德活動中心

團隊工作可以有效地訓練和培育新員工，讓經驗豐富的員工支援年輕員工，傳承知識和經驗。團隊精神鼓勵每一個成員互相分享新技能、新科技，護理員工若需要照顧有複雜護理需要的服務對象時，即使面對護理挑戰，也不會感到孤軍作戰。對員工來說，這些支援尤其重要。行政總裁

團隊工作不可或缺。隊工確保我們能夠保持優質護理、不斷改進、持守基金以傳統精神和文化特色提供護理的信念。我們的團隊工作極爲出色，基金亦因此在芸芸提供切合文化需要的高齡服務機構中脫穎而出。來自服務對象、照顧者和員工的正面回饋信息足證上述情況。社區服務總經理

諮詢是一條鑰匙，讓服務對象及其家人感到自己是團隊一部分，也是基金大家庭成員。我們鼓勵他們參與各項活動和慶典，也定期舉行護理對象和照顧者的會議，聆聽意見，邀請他們與職員和管理階層商討院舍家事，協力推動各項計劃。院舍服務總經理

團隊工作是提供最佳客戶服務的基本要素。不論在療養院、或在活動中心、或在服務對象家裏，我們都要無時無刻地提供超卓服務。隊工讓團隊成員互相交流資訊、實踐自我評估和在工作上彼此提醒、互相支持。行政總裁

「同心團隊、合一精神」揉合了力量、良好意願和共同理念，支持基金即使在變化多端的高齡服務洪流中仍能處變不驚，茁壯成長。作爲一個團隊，我們努力作無私的奉獻、目標清晰，奮力前進，以服務他人爲己任。在護理服務上，我們同心齊心、身體力行，將信念化爲服務。社區服務總經理

有些服務對象同時使用基金不同服務單位的服務，那麼團隊工作便非常重要。大家持守同一目標，再加上良好溝通，自不然爲服務對象帶來更好、更協調的服務。員工若更明白其他團隊成員在另一個護理範疇的問題和挑戰，更能一起同心同工。沛德活動中心及行政總裁

服務對象即使由基金某一項服務轉往另一項服務，仍然有一份歸屬感和安全感。不爲什麼，全因團隊成員主動分享服務對象資料和護理記錄，確保他們可以流暢地自社區服務過渡至院舍服務。行政總裁

有些服務對象寧可更改見醫生的時間也堅持要參加活動中心的活動！全都因爲中心的快樂氣氛增進了他們的身心健康，也增加了他們的歸屬感。好思維活動中心

高齡房屋團隊、各活動中心和家居護理服務的團隊緊密合作，商討怎樣幫助住客在基金「同一屋簷」下享用所需服務，過獨立自主、安全穩妥的生活。社區服務總經理

財務及行政團隊積極參與每月舉行的院舍護理及社區服務管理級職員聯席會議，共同增強部門間的聯繫和儘快解決問題和挑戰。財務及行政總經理

義工是團隊極為珍惜的成員

我們視義工為獨特的個體，也是團隊成員。看到他們的出色貢獻，我們感激不已。

義工擔任的角色甚爲重要，他們協助基金維持服務，讓服務對象感到備受關懷。義工服務範疇非常廣泛：協助活動、交通接送、預備膳食、行政事務、在家訪時和服務對象聊天、陪伴購物、一起進行共同嗜好或打麻將。

自二零一六年七月一日至二零一七年五月三十一日期間，四十四位新義工加入團隊，義工數目攀升了差不多百分之三十。很多義工服務多年，用心照顧長者。在五月份我們爲一百四十位義工舉行了「義工嘉許晚宴」（他們在一整年提供超過一萬八千五百小時義工服務），謝謝他們的辛勞和無私貢獻，並確認他們是基金服務團隊的重要成員。

有意參與基金義工服務的人士請聯絡義工服務主任：volunteer@anhf.org.au

2016 – 2017 服務及發展提要

下面是本年度我們的團隊（社區服務、院舍護理、財務及行政）合作精要。

1. 卓越力量、推動蛻變

「卓越團隊」計劃爲基金帶來蛻變，助益不同範疇（詳見第18頁）。行政總裁

2. 活動中心

我们整合各活动中心的服务模式，重新定位，建立与时并进的服我們整合各活動中心的服務模式，重新定位，建立與時並進的服務，提升長者身心健康。這一個改變更突顯了過去多年來我們以「日間中心」形式提供的務實服務中一直致力提升服務對象重拾「自力更生」的能力。社區服務總經理/行政總裁

3. 開放日

基金三間療養院先後舉辦開放日，向社區人士展示出色的院舍服務，吸引潛在的服務對象。院舍團隊工作令訪客激節讚賞。職員、義工、住客和他們的家人一起籌備、預備食物、接待當天訪客、裝飾院舍、帶領參觀和安排資訊講座。院社護理總經理/錢梁秀容頤康苑

4. 引進網上培訓

本年度院舍護理團隊引進網上培訓，成爲員工培訓的一個里程碑。高層職員與培訓及服務質素主任通力合作，支援前線員工按序完成網上培訓。院社護理總經理

5. 引進新「學習管理系統」（Learning Management System）

社區服務正推行新「學習管理系統」，幫助所有團隊成員獲得不同類別的高齡護理培訓及學習機會。我們將竭力提供最新資源，在工作上提升員工專業知識和發展。社區服務總經理

6. 「我的體驗」服務對象意見調查

這個量度服務對象滿意程度和服務質素意見調查由社區服務團隊設計，其中內容更被院舍護理團隊微調使用。調查結果幫助兩個團隊針對有關範疇，加以改進。行政總裁

7. 簡化結構、運作流暢

簡化社區服務團隊結構，讓運作更為流暢有助加強團隊間的工作關係，為服務對象和住客帶來正面的服務效果。社區服務總經理

8. 觀魚樂、餐飲樂

新添置的陶瓷餐具、餐桌上的花朵、侍餐服務，再加上一個讓住客們在用餐時觀賞魚游之樂的魚缸……全都是「膳食諮詢小組」的好主意。小組成員包括住客和他們的家人、康樂活動主任、廚師和副院長。周藻泮療養院

9. 維持營運能力

令我們引以爲傲的是：即使面對未能預期的院舍護理撥款緊縮，我們仍在過去十二個月內超過「高齡護理撥款標準」（Aged Care Funding Instrument）的營運基準。這卓越成就全賴團隊在每個月的「高齡護理撥款評審會議」中努力磋商如何取得最高撥款。維持穩定撥款、低更替率及高入住率便能確保我們的營運增長。財務及行政總經理

10. 團隊精神帶來服務成果

「感染控制週」、「職業健康及安全週」、開放日和農曆新年慶祝活動都是各位職員、義工、護理對象和他們的家人發揮團隊精神的成果，每一個人都興高采烈，充滿歸屬感。院舍護理總經理

11. 滿載心意的壁畫

衷心感謝寶活女子中學（Burwood Girls High）、聖三一中學（Trinity Grammar School）和我們的院舍生活小組的籌劃，我們在陳秉達療養院添加了兩幅以「和平」和「伊甸園」爲主題的壁畫，爲庭園增添色彩。史卓菲州議員麥佳女士爲我們主持揭幕典禮，兩位住客代表亦致辭感謝學生和老師們的心意。院舍護理總經理、行政總裁

12. 你裝修、我支援

爲了減輕周藻泮療養院裝修期間餐飲員工的工作量，我們的院社生活團隊爲一半住客安排了戶外午膳。整個安排一點也不簡單！司機往返多次接載住客及護理員工，義工和住客家人則協助住客走動和進食。從共進午餐時看到的燦爛笑容和各人在欣賞冬天戶外風景的投入，我們完全體會到這個源自「同心團隊、合一精神」的念頭多好！院舍生活團隊

13. 改革引發創新意念

高齡服務改革強調服務對象自由選擇的權利。這理念驅動基金探討和其他服務機構協力提供及推廣具競爭力、吸引力和持久服務的新途徑。在重組後四個月，我們的家居護理服務更增添了服務對象人數。碩果豐收來自全情投入的家居護理團隊，他們與服務對象和其家人緊密合作，爲提供優質高齡服務不遺餘力。 社區服務總經理

14. 靈活高效的服務質素監管系統

去年基金院舍護理團隊停止採用「服務質素系統基準」（QPS benchmarking），自行發展機構本身的服務質素監管機制：按政府四十四個服務審核標準量度本身的服務水平。我們自動參與「全國高齡護理服務質素指標計劃」（National Aged Care Quality indicator program），分別在三方面（止瘡、無預期之體重下降和體位約束）按全國性的基準評估。藉著靈活高效率的服務質素監管系統，我們在過去一年三間院舍全都持續達標，達致服務審核標準。
院舍護理總經理

15. 服務剪影

我們在二零一七年二月透過「澳洲客戶服務專署」（Customer Services Institute of Australia）將基金社區服務就「2015 - 2020國際客戶服務標準」比較，探討我們的服務水平，結果令人鼓舞。基金亦正就客戶服務進行專業培訓，確保我們在以客爲尊和服務對象主導的服務中保持投入和熱忱。我們也會和「澳洲客戶服務專署」緊密合作，爲基金員工提供客戶服務培訓及領袖能力培訓。社區服務總經理

16. 合力齊辦嘉年華

財務及行政職員、社區服務員工和義工們通力合作，將基金在無綫電視寶活區「翡翠互動嘉年華」中的攤位辦得有聲有色。各團隊成員在工作時間外整天留守攤位，監管捐助金額、義賣贊助商提供的白米和推廣基金各項服務。財務及行政總經理

「就像中了六合彩一樣！」

「職員又友善、又樂於幫忙，很關心我的需要。」

起初古太獲悉可以入住鍾氏街社區房屋時，心裏仍然拿不定主意，因爲當時居住的社區房屋位於紅芒區（Redfern），更靠近女兒住的地方。

有個朋友問她：「你還考慮甚麼？輪候到那裏的單位就像中了六合彩一樣！你真的不要？」

古太一看房子就喜歡，便決定搬進去。

鍾氏街社區房屋出入方便，鄰近悉尼唐人街。

古太差不多每天都到百老匯（Broadway）商場購物和處理銀行事務。每星期最少去葉平（Epping）兩次，在那裏的社區會堂和另外上百個跳舞愛好者一起跳舞。

現在八十一歲的古太自少就喜歡跳舞，十四歲在毛里求斯已上舞台表演跳舞，唱法文歌。

二十多年前隨女兒移民澳洲後，便和朋友一起租用社區會堂，從上午九時跳到下午一時，然後一起去飲茶。

她愛跳探戈和倫巴。「我越跳舞就越精神、越快樂。只要一日能動我都會繼續跳下去。」
跳舞可以出來見朋友，增廣見聞，可是她也喜歡耽在家裏。

「我在這裡住得很舒適，環境也很好。職員又友善、又樂於幫忙，很關心我的需要。」

「這裏就好像是一個大家庭，有甚麼需要可以到樓下找屋苑主任陳先生和助理李姑娘。」

古太和這裡的職員關係很好，好像樓下活動中心的龔姑娘，有甚麼大時大節，像聖誕聯歡會、農曆新年等，都會邀請她一起慶祝，有時還邀請她表演跳舞助慶。

最近古太說需要家居服務，職員便向她介紹基金的家居護理服務，協助她申請。有了這個服務，古太感到既開心又放心。

五年前寶儀正和她的丈夫在堡壘山（Castle Hill）爲家翁和奶奶建造一間姻親房子， 可是在興建期間家翁去世了。

於是她們一家就聯絡澳華療養院基金，看看有甚麼幫助可以提供給現在八十八歲的奶奶。

「有了家居護理配套，奶奶便可以每星期獲得澳華療養院基金五個小時的服務，」寶儀說。「自從護理員工陪伴她出外走動，她不單止開心得多，健康也好了。這幫了我很大的忙。」在這以前，寶儀在照顧子女、上班和照顧經常進出醫院的家翁和奶奶間疲於奔命。

護理員工幫忙購物、家務和帶她看醫生。「的確減輕了我們不少負擔。」

「奶奶能夠外出，便感到自由和自主。護理員工每星期更幫忙煮食、清潔和簡單家務。」

當政府引進高齡服務改革時，基金家居護理顧問告訴寶儀「家居護理配套」的服務模式和內容，包括服務對象有權選擇不同的服務機構。

「我對其他人說：怎也想不到可以更換服務機構。意想不到的是，基金按個別需要提供護理服務，護理員工能說奶奶的語言，她便感到安心，彼此相處愉快。」

如果你正在照顧老人家，那麼安排長途旅行便是辣手的問題。寶儀很希望能夠每數年便和丈夫和子女們一起往海外旅行。

「有了基金的彈性服務，我們便解決了這個問題：先暫停數星期的護理服務，將累積起來的時間在旅行時使用。」

除了提供護理服務，基金也幫寶儀的奶奶在主要的服務項目上作出安排，例如幫助她節省購買輔助食物的金額。

「換句話說，不單止是能夠提供 多少服務時間，而是他們能夠幫助奶奶生活得更愜意。」

「更自由、更自主」

「有了基金的護理員工帶她外出，奶奶開心得多，健康也好了。這幫了我很大的忙。」

「我住在一個大家庭裏面。」
「護士經驗豐富，判斷準確。」

九十一歲的龔菊珍從小愛好音樂，在上海聖瑪利亞女校念書時已經參加教會詩班。

「我現在每天還在唱歌，」她說：「如果身體不太好，我就在心裏面唱。」去年聖誕節大家邀請她在周藻泮療養院唱聖誕歌給住客聽，她立刻答應，樂意和朋友分享節日歡樂。每個人都喜歡她的歌聲。

龔菊珍當了二十多年英語老師，桃李滿天下。她在一九九八年移民澳洲和兒子一家團聚，主力照顧兩個孫子（最大的現在已經二十一歲）。兩年前她進了周藻泮療養院後很快就適應了院舍生活。

她用了八個字來形容周藻泮療養院的團隊工作：「不是親人，勝是親人。」

龔菊珍很喜歡那裏的員工，因爲他們都非常愛護她。她特別感謝療養院裏面的護士，也很欣賞他們。

「他們經驗豐富，判斷準確。」她說。

即使是九個弟兄姊妹當中最少的，龔菊珍還是「較爲內向」。她喜歡坐下來彈琴、看報紙、看書和每天看聖經。她是基督徒，每當回想過去，對每個人、每件事都感到滿足。「我的生命全是祝福，」她說：「現在感到就像住在大家庭裏面一樣。」

「卓越團隊」— 我們的創意動力源頭

當家自主的員工是高齡服務創新意念的核心力量，「卓越團隊」是我們的動力源頭。大家都熱切期待未來的改變和推動我們繼續向前的動力。

基金在二零一六年成立「卓越團隊」，開展不斷求變的路程。「卓越團隊」有四個專責小組，透過新意念和新工作方法不斷改善基金程序和系統。與此同時，團隊也鼓勵員工參與整個蛻變過程。

「卓越團隊」成員來自基金各服務單位和不同職級的員工，他們定期開會，互相啓發新意念，激起思想火花，勇於嘗試新事物。團隊與員工一起建造一個日益壯實的基金 --- 提供出色服務、在競爭日漸激烈的市場中靈活應變。

專責小組一：發展全面的創新服務

- 探討於周藻泮療養院及錢梁秀容療養院成立高齡活動中心的可行性。周藻泮療養院康怡中心在年終啓動。
- 透過先導計劃探討為基金員工提供健康膳食。雖然最終並無進行先導計 劃，但意見調查結果和建議的管理程序可作將來參考之用。

專責小組二：工作首選機構

- 靈活安排工作、在工作和生活間取得平衡、吸引求職者及保留現有員工、提升生產力和創造力。
- 籌劃建立團隊和提升員工參與度的活動、同儕互相學習、獎勵計劃、培育有潛質的領袖來承接計劃。来承接计划。

專責小組三：營造可持續工作環境

- 營造一個現代化及可持續的工作環境，釐定一個涵蓋設計、擴建或裝修工作環境的清單。
- 創作一個更互動、更有歸屬感的工作環境以切合較年青員工的需要（包括共用工作區、輪替用辦公桌、更多共用休閑區、戶外空間、切合人體力學的器材）。
- 就改善工作環境鼓勵員工提出創新意念。

專責小組四：辨識及創建澳華療養院基金品牌特色

- 更新基金網址內容及設計，發展市場推廣資料，宣傳基金服務。
- 為基金各服務進行品牌重建，例如將基金「聯邦家居支援服務」之「日間中心」改稱「活動中心」。
- 探討及開創「基金優惠計劃」，惠及員工、消費者及供應商。

「「家居護理配套更能滿足母親的需要。」」

「她很喜歡基金安排的護理員工。沒有這個服務，我們實在手足無措。」

Miranda Chan 說家居護理配套更能滿足八十四歲母親的個人需要。服務的透明度也很高。

「我們現在很清楚母親的第四級護理撥款怎樣分配，」她說。「基金舉行了一個介紹服務內容的研討會。每個月我們都收到一張清楚列明如何使用撥款和各項服務的月結單。」

自從二零零九年開始，基金便爲Miranda的母親提供家居護理服務，每天服務三小時，幫她預備晚餐、洗髮和做簡單的園藝工作。護理員工也幫她按摩足部來減輕長期痙攣的毛病，帶她出外購物和看醫生。

Miranda說她們兩母女都很需要家居護理服務，而家居護理配套正正讓母親按自己的需要來選擇服務。

去年她們運用撥款替換一些已經很破舊的電器 --- 一台很小的電視機和一個母親用了超過三十年的收音機。基金的家居護理服務也幫她購買了一個腿部按摩器，在正門和通到後院的梯級旁安裝扶手，讓她上落安心。

Miranda是母親的主要照顧者，有了一個說廣東話而又可靠的護理員工，的確大大減輕了她的負擔。

「我是電腦分析員，工作時間長，也不太方便請一天假陪媽媽看醫生。護理員工在這方面幫了很大的忙。沒有這個服務，我們實在手足無措。」

「我們學到了很多。」

在來到澳華療養院基金進行學科實習前，梁曉翠可以說沒甚麼和高齡人士相處的經驗。

「我沒有祖父母，」她說：「雖然這是我第一次和長者這麼接近，但很有啓發性。我發現自己原來有耐性，也喜歡跟老人家相處。」

殷善行也非常珍惜學科實習的過程。

「以前我做的是青年人工作，」她說：「他們對你付出的都比較不敏感。老人家不同，你給甚麼，他們便給回你甚麼。老人家都很慈愛！」

曉翠和善行在香港浸會大學唸社會工作，在這裏實習時分別負責兩個爲期五星期的小組活動。

善行的小組在好思維活動中心，活動主題是「懷緬」。

「我希望幫助組員提升認知能力和與別人相處的技巧。」她說：「也希望他們能透過懷緬過去而增強自信。」

顧名思義，曉翠在錢梁秀容頤康苑的「身心靈」小組則集中於身、心、靈三方面的健康。

曉翠說，小組進行的其中一個遊戲有點兒像曲棍球，老人家都很投入。當她說出一個處理壓力的正面方法時，老人家要將球送到自己的龍門那裏；如果說出來的是一個消極的方法，便要將球送

「滿園收成，住客樂呵呵。」

「住客們都樂意幫忙。作爲義工，最大收獲就是看到他們的笑臉。」

義工園丁呂先生每次到花園時，每一朵花都笑臉相迎。

我們的住客同樣地也笑臉相迎。

呂先生照顧的花園在錢梁秀容療養院，既寬敞、又美麗，他起先在那裏種了些花。

看到住客反應熱烈，他便決定再種一些蔬菜和瓜。

種植的知識都是自少從做農戶的父母學來的。

「住客都樂意幫忙，」他說：「我不來的日子，他們便負責爲所有菜圃瓜圃澆水。收成期間，他們都心滿意足地抱著瓜菜拍照！作爲義工，最大收獲就是看到他們的笑臉！」

呂先生在基金三間療養院當了十年義工。「職員和我都有共識，」他說：「我們都有一個共同目標：讓長者們開心、快樂。」

「過去兩年都碩果豐收。住客看到成功種出這麼大的瓜，都開心到不得了，滿有成功感。」

呂先生將每一位住客都看作是朋友 --- 有些更是老朋友。

「他們也關心我，」他說：「假期後會問我去了那裏渡假？好玩嗎？有些更說很『久』沒有看過我 --- 事實上我只是去了大概一個星期。他們很喜歡我在那裏，想起來真的很窩心。」

「獨特、團結的團隊」

反映團隊動力的數字

我們是一個屢創佳績、出類拔萃的團隊！下面的數字就是最好的證明。

數字反映不了的是我們服務對象的歡笑聲 --- 但也不難想象……

61,917

小時家居護理服務

「幫助服務對象獨立自主地安居家中」

29,907

小時家居輔助醫療服務

「幫助服務對象安全地在家中生活」

20,268

小時義務工作

「回饋社區」

531,985

份營養豐富、合乎文化需要的熱食

「即使不在家中，仍可享用家庭式膳食。」

4,341

小時義工探訪服務

「付出愛心和關心」

2,720

次戶外旅行

「生活更多姿采」

102

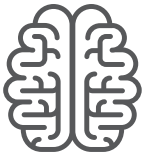
小時有關51個高齡服務主題的電台廣播

「掌握高齡護理資訊，從而獲得服務」

33

次資訊講座，參與人數達821人

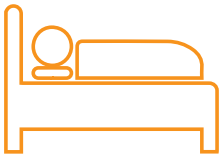
「提高華人社區對高齡護理服務的認識」



232

小時員工在職培訓

「持續專業發展」



134,939

小時暫息服務

「讓照顧者休息和放鬆一下」

1,192

位服務對象享用我們的護理

「看待個別長者如同家人」

32,046

次長者交通接送服務

「維持社交生活」

優質寧養服務有賴團隊緊密合作

「服務對象在生命走到盡頭時感到備受關懷 --- 這一點尤其重要。」

在中國文化，死亡是一個忌諱，但周姑娘能夠從容地和住客談及死亡。

「我樂意陪伴他們多走一段路。」

周姑娘是周藻泮療養院的康樂主任，爲四十六位住客提供社交、情緒及靈性支援。

不論他們面對那一種健康問題，周姑娘都盡力幫助他們在尊嚴和尊重中過日常生活，包括留意他們早年的生活、文化背景、靈性需要、宗教信仰和禮儀。

「人到了人生最後一程都想知道：生命有甚麼意義？我是誰？爲甚麼我要在這裏？」

「他們的問題很深奧，必須讓他們表達自己的感受。」

「我們提供以人爲本和全人護理，所以也時常關心住客家人的感受。」

周姑娘認爲團隊必須緊密合作，才能爲服務對象提供安慰心靈、減輕疼痛和尊重個人意願的寧養服務。

對她來說，團隊工作就是早上向註冊護士了解住客情況、得到院舍生活主任的支援和與周藻泮療養院各護理職員、院長和副院長保持溝通。

「雖然每一個職員從不同角度看服務對象的需要，但團隊合作就看到全人需要。」

「住客家人沒可能每時每刻都陪伴他們，」她說：「但這裏的員工卻無時無刻都在他們身邊。服務對象在生命走到盡頭時感到備受關懷 --- 這一點尤其重要。」

感謝基金驅走憂鬱症

蘭茜怎也想不到奶奶會患上憂鬱症。

「她一向都非常活躍、心情開朗，家人都常常在她身邊。我怎也想不到會這樣。」

蘭茜的丈夫曾經因工作患上憂鬱症，所以她很快就察覺了一些癥狀。

她的奶奶睡不了、沒有胃口，也不願意見任何人。

「她很靜，不會主動說話或參加我們的談話。」蘭茜說：「她也作不了任何決定。我問她：『奶奶，你喜歡晚飯吃甚麼？』她只說：『我不知道，你喜歡甚麼就買甚麼。』」

蘭茜的奶奶在八年前丈夫去世後開始有憂鬱的情況。第二次在去年輕微車禍後出現。憂鬱的情況不太嚴重，但仍然很難處理。

「有了這個病，你實在沒把握她會不會痊愈。」蘭茜說要照顧患了憂鬱症的年長人士壓力實在很大。不論她爲奶奶做了甚麼，都及不上基金現在爲奶奶提供的服務。

「老實說，即使我每天陪她二十四小時，如果沒有澳華療養院基金的服務，奶奶也不會進步得這麼好。」

每星期兩天參加好思維活動中心的活動爲奶奶帶來很大的分別。她喜歡中心的遊戲、輕量運動、喜歡在花園散步、打麻將和跟其他長者談天說地。

基金既然是一個華人機構，所以每個人都說同一語言，也來自同一文化背景。中心的膳食也合來自香港的奶奶的口味。

不要躲起來

蘭茜每個月都高高興興地參加基金安排的照顧者支援小組，和其他照顧者一起分享經驗。她鼓勵面對憂鬱情況的人士不要躲起來，要尋求幫助，也鼓勵家人主動尋求支援。

「在華人文化裏，如果一位家庭成員患了精神病，家人會羞於啓齒，」她說：「可是說出來非常重要。」

蘭茜說任何民族 --- 澳洲人、華人、任何地方 --- 都會有憂鬱症。憂鬱症是一個可怕的情況，但若有恰當的照顧，可以有效地幫助患者。

「當我們找到了澳華療養院基金，就相信是最後的服務機構了。奶奶在那裏既快樂、又安全。我自己又有一些時間做自己的事情而不用擔心她。她差不多完全康復了--- 我真的很高興。奶奶體重也增加了！」

*爲保障私隱，蘭茜的名字不是真實姓名。 若你年長的家人正受到憂鬱症困擾，請聯絡政府的「我的高齡服務」。網址：www.myagedcare.gov.au

引以為傲的時刻

我們請各位總經理和職員說出本年度團隊最感到自豪和快樂的時刻。請看下面由他們口中娓娓道來的大小事情……

整裝待發　迎向改革

家居護理團隊與基金所有服務單位緊密合作，爲二零一七年的高齡護理改革做好準備。各家居護理主任與服務經理密切聯繫，爲前線員工提供更好支援；而我們的活動中心與「傳意及服務推廣部」則一起推廣基金家居護理服務。有了各方面的支援，我們與其他服務的溝通渠道更爲暢通，換言之家居護理團隊便能在悉尼各區爲更多的服務對象提供更好的服務。事實上，我們卓越的顧客服務更帶來不少口碑和推介。家居及社區支援服務

強化肌肉　避免滑跌

中心引進防止滑跌運動，除了幫助服務對象增強肌肉力量，避免跌倒外，也提升他們的身心健康。服務對象出席率遠超我們的預計。我們同時亦舉行照顧者論壇，讓他們互相交流心得和照顧經驗，學習有關腦退化症的知識和資源，幫助他們更好地照顧家人。
好思維活動中心

「別忘了你的步行架」

在「職業健康及安全週」內住客們互相提醒要小心走路，也紛紛作出溫馨提示：「別忘了你的步行架」和「不要亂動，等職員幫忙」。員工密切視察環境，鼓勵同事報告可能導致風險的地方，資深職員也舉辦安全知識培訓。在整個「職員業健康及安全週」內我們看到很多積極面，每一位團隊成員的貢獻都見於三間院舍裏。院舍服務總經理

深受歡迎的「我的相簿」

在本年度我們爲每一位服務對象製作了一本屬於自己的相簿，讓家人知道他們心愛的親人在中心的情況。我們收到了很多正面的回應，有一位家人說：「很多謝你們整理了母親在中心的活動照片和她以前的照片。謝謝你們的辛勞。」好思維活動中心

提升表現

人力資源團隊透過工作坊及諮詢各階層員工完成了「員工表現管理系統」（Employee Performance Management System）。在持續改善和主動提升表現的大前題下，我們更嘉許團隊成員的貢獻，也在關愛的環境下提供以人爲本的優質服務。財務及行政總經理

採購系統增加效益

我們不斷審視供應商的表現和貨品價格，也諮詢運作員工的意見和探討如何改善服務方法，爲住客、服務對象及員工提供更好的整體果效。基金的採購團隊僱用新清潔員工、園藝服務機構、滅蟲公司及輔助醫療服務機構，確保不使用不支持基金服務價值觀及服務標準的機構。財務及行政總經理

更佳財務預算

團隊通力合作，取得佳績。我們在控制成本之餘仍達致理想服務果效。我們也和其中一間分包服務機構分擔交通方面的支出，將增加的收入用在中心服務上。我們也改善了團隊向基金總辦事處呈交財務報告及各項程序的系統。西南悉尼活動中心

「每月小變動」

透過「每月小變動」這個員工培訓課程我們將工作爲本的文化變爲住客爲本的文化，幫助住客維持自己的喜好和習慣。由二零一六年九月至二零一七年二月，來自不同部門的員工每月見面一次，每次商討兩位住客的需要，然後作出相關的工作安排來滿足他們的需要。舉一個例子：有一位住客喜歡讀報和彈琴，我們將活動室內的鋼琴調好音後，她便可以高高興興地彈奏自己喜歡的歌曲，而其他住客也喜愛那悅耳動聽的琴聲。那位住客在周藻泮療養院住得很快樂，因爲可以像以前在家裏一樣做自己喜歡做的事情。周藻泮療養院

吃得健康　吃得快樂

當住客在每月的住客及家屬會議上建議外出吃齋菜時，義工呂先生、一位家屬和我們的康樂活動主任立刻採取行動，在五月安排巴士接送住客到高嘉華（Kogarah）一間齋菜館吃齋菜。及後聽到住客說希望繼續這個既快樂又開心的齋菜之旅時，呂先生又靈感一動，提議周藻泮療養院安排一個「廚神顯身手」的活動，讓住客們參與整個包餃子的過程，看著餃子漸次成形、聞到餃子香味和親嚐餃子。我們打算將「廚神顯身手」作爲定期活動，廚師也計劃將素菜選擇加進每天餐單中。這些都反映了住客、義工、職員和管理層都樂意一起策劃以客爲尊的服務。周藻泮療養院

滿分團隊

我爲陳秉達的團隊感到驕傲。在基金內部評核院舍清潔水平的前一天，我請下午班的員工進行院舍清潔檢查，他們竟然在一小時內全部辦妥！最後我們取得百分之九十九的評核成績。事實上還有很多好人好事可以和大家分享 --- 例如在政府不定期（不會預先通知）的服務評核、慶祝農曆新年、聖誕聯歡等時候，團隊都合作無間。陳秉達療養院

電台訪問　傳播服務資訊

我們的傳意及媒體部就不同的高齡服務範疇先後訪問了具代表性的基金員工、服務對象、照顧者及義工，在2ac澳洲華人電台播放。到目前爲止合共播放了五十多個時段，內容包括處理疼痛、睡眠問題、虐待老人、園藝治療、早發性腦退化症、家居護理服務改革等。這節目幫助華人長者認識高齡服務資訊及支援渠道，讓他們掌握所需知識，在選擇基金服務時，知所選擇。行政總裁

2013 – 2018 策略方向

--- 與服務對象和社區的關係

1. 營運持續力
社區人士信任基金服務，因為我們提供充滿活力、靈活及持久的服務。

2. 發展創新及以客爲尊的優質服務
社區人士選擇基金服務，因為我們樂意聆聽服務對象需要，安排適切的服務。

3. 專業及投入的員工
社區人士信任基金護理服務，因為我們的員工和義工都受過專業訓練，持守基金價值觀，也擁有所需的技能提供優質服務。

4. 持續進步　緊貼需要
社區人士對基金服務充滿信心，因為我們提供創新護理，因應人口老化帶來的服務需要改變而提供適切的服務。

5. 建立基金信譽，影響社會議題；進一步鞏固基金作爲非英語背景 社區服務機構典範的形象
社區人士視基金為值得信賴的領導機構，因為我們能夠影響政府政策、推動切合文化需要的護理模式，也與其他服務機構及政府代理機構衷誠合作。

6. 建立卓越管理系統
社區人士信任基金，因為我們的服務管理完善、系統靈活、建立社群、溝通良好，持續推廣基金優質服務。

策略釐定及推行

過去一年我們推行各項策略：

1. 營運持續性

監控收入、資產、科技及風險，確保基金提供活力充沛、可靠的服務。

- 裝修錢梁秀容療養院、更新其他院舍器材（例如乾衣機、升降架、院舍巴士、護士傳呼系統）
- 引進「資訊及傳意科技」，更新資訊科技系統以提升效率及增強資訊保安。

2. 優質服務

發展及提供切合需要、創新、方便、收費合理及以客爲尊的服務
邀請「澳洲顧客服務專署」（Customer Service Institute of Australia）以「國際顧客服務標準」爲我們的社區服務進行服務評估。

- 於基金進行全面「2015 - 2020 優質顧客服務驗證」（Certification to ICSS 2015 -2020），幫助我們更透徹了解服務對象的需要及看法，提升服務質素。
- 於2016年年初參與由政府健康部推行之「全國高齡護理質素指標先鋒計劃」（ National Aged Care Quality Indicator Programme）

3. 充滿熱忱的工作團隊

吸引、培訓及保留服務優良及投入的員工，提升服務對象生活質素。

- 進行「我的心聲」員工意見調查，推動正面改變、提升員工專業技能，不斷改善服務質素。
- 詳見「卓越團隊專責小組二」--- 「首選工作機構」（頁18）

4. 持續增長

於物業及發展新服務方面作明智決定

- 於落實興建哥頓療養院申請/建築費用/銀行貸款後，優先進行陳秉達療養院裝修工程。
- 按基金「發展申請」修改哥頓新院舍設計（詳見頁39）。
- 簽署「聯邦家居支援服務2016撥款計劃」之「服務修訂契約」（Deed of Variations），服務地區爲西悉尼。此外亦簽署爲期十二個月的「社區探訪計劃」撥款協議，將現有服務延至二零一八年六月。
- 自「2016聯邦家居支援服務服務增長撥款計劃」（CHSP Growth
- Funding Round）獲政府每年撥款 一萬八千五百元爲西悉尼增添九個
- 「個人護理」服務。 詳見「卓越團隊」專責小組三「建立可持續環境」
- 報告（頁19）。

5. 非英語背景人士服務機構典範

與其他服務機構更緊密合作，分享我們的專業心得，助益社群。

- 與「紐省多元文化社區議會」（Ethnic Communities' Council NSW）合作製作短片，培訓高齡服務機構。
- 爲澳洲無線電視中文台提供資料，製作電視專輯，由兩位年青護理員工分享服務高齡人士的喜樂與挑戰。
- 行政總裁以「全國人口老化及高齡護理策略」（National Ageing and Aged Care Strategies）檢討小組成員身份，就檢討範疇提供意見及提出其他有關多元文化社區高齡護理策略之意見。
- 社區服務總經理參與「全國家居護理服務對象身心健康及重建自力更生能力檢討會議」。這會議由澳洲政府健康部委派之「樂思顧問集團」（Nous Group）主領。
- 行政總裁及社區服務總經理於「全國腦退化症服務高峰會議」（National Dementia Delivery Summit）代表基金作嘉賓講員。
- 實踐「卓越團隊」專責小組四之建議（詳見頁19），改善基金網址及其他有關範疇，提高質素、反映社交媒介趨向及營造正面的客戶經驗。
- 與澳洲無線電視中文台初步商議製作「活得更精彩」第二系列（參考客戶及員工意見）。此外基金於澳洲華人 電台的廣播節目備受歡迎，將繼續至二零一八年二月。

6. 管理完善

建立完善系統，持續提供優質服務

- 建立爲基金度身而設的嶄新「機構風險管理系統」（Enterprise Risk Management），培訓員工，確保達致「國際機構專業標準」（ISO Standard）要求水平。
- 透過內部審核以檢討服務質素，爲各院舍及社區服務之全面服務審核作充分準備。
- 進行「我的體驗」服務對象意見調查（My Experience），確保服務對象滿意基金之服務及提升服務質素。
- 與「灼見顧問公司」（Insight Partnership）簽訂合約，檢討基金政策及程序，與基金董事會成員一起參與「機構監管培訓工作坊」，拓展新政策。

我們的理念

在澳洲及紐省成為提供符合文化需要的高齡住宿及社區護理服務典範。

我們的信念

敬重長者，讓他們在關愛中過得體的生活。

引導團隊的價值觀

基金價值觀無時無刻都極爲重要 ---本年度我們選擇了團隊工作爲焦點。讓我們藉這個機會和你分享「合一團隊、合一精神」怎樣改善服務對象的生活，也告訴你我們如何不斷求變，竭力成爲更好的服務機構。

我們的價值觀

誠信— 待人以誠、處事以信，嚴守服務操守、互尊互重。

關愛— 關愛服務對象，提供全面護理，照顧其身體、社交、情緒及靈性需要。

專業精神— 以專業知識及技能提供最佳服務，恪守專業標準及法例要求，處 事合宜。

尊重— 維護尊嚴、互相尊重

隊工— 貫徹團隊工作精神，發揮各人所長，尊重個別差異。

平等— 一視同仁，確保服務對象公平獲得護理及院舍服務；體恤貧困及急需服 務人士。

權利— 尊重服務對象之私隱權、保密權及尊嚴；服務對象在不影響他人權利 下有權選擇及安排個人喜好之生活方式。

創新— 不斷創新及提升專業知識以提高服務質素，配合服務改變，不墨守成規。

實務精神— 盡責照顧護理對象、妥善管理護理資源，務求所作決定皆於現況 有利，也助益將來。

董事會及信託人

雷文潔主席　　LLB, LLM

二零零九年出任信託人， 二零一二年出任主席至今。

雷文潔主席擁有超過二十五年法律界工作經驗，其設於悉尼市中心之律師事務所信譽超卓。雷女士曾任基金法律顧問多年，爲基金「薪籌及人力資源委員會」成員。雷女士冀望協助基金成爲澳洲提供符合文化需要高齡服務的主導機構，爲悉尼華裔及其他文化背景的長者提供合乎經濟效益的優質高齡護理綜合服務。

謝蘇美薇女士　　JP　信託人

自二零零二年出任信託人至今

謝女士富籌款及公共關係工作經驗，在協助基金公共關係及籌款事宜上更得心應手。謝女士爲基金「薪酬及人力資源委員會」成員，冀望爲基金爭取更多支援，繼續爲高齡人士提供符合文化需要的服務。

郭立德先生　　B. Bus, CPA, JP　信託人

自二零一零年出任信託人至今

郭先生爲註冊會計師，尤精於會計及稅務，亦爲Count Financial Limited認可財務顧問。加入基金董事會以前，郭先生已爲基金會計顧問，現爲基金「盤點及風險委員會」成員。郭先生冀望基金不斷壯大，滿足日益增加的社區需要，成爲主流服務機構。

謝慶鎰醫生　　MBBS, FRACGP　　信託人

自二零零八年出任信託人至今

謝慶鎰醫生爲紐省註冊全科醫生，經驗豐富，也是悉尼內西區八間療養院的到訪醫生及基金三間療養院的「醫藥顧問委員會」成員。謝醫生現爲基金「審計及風險委員會」成員，他冀望基金不斷成長，一如既往地備受社區人士推許及支持，爲悉尼各區長者提供完善高齡護理服務。

前瞻

在基金穩步向前之際，讓我們一起憧憬未來成果。

於哥頓興建新療養院

於哥頓興建我們的新療養院是另一個突破，整個計劃反映了董事會、職員和社區支持的集體努力成果。社區人士看到這計劃的重要性，透過萬人簽名運動及與當地社團斡旋來不斷支持我們。行政總裁

新院舍　新科技

基金計劃在哥頓興建新療養院，實在令人興奮。看到需要舟車勞動頓來到我們西南悉尼和南悉尼院舍探望父母或配偶的家人，更覺得有必要將基金服務擴展至北岸。事實上北悉尼的服務需求也越來越大，能夠在新院舍引進新科技和設計也是一件令人振奮的事情。院舍服務總經理

我的心聲

在機構持續改革的過程中，若要建立一個更壯實的團隊，聆聽員工心聲非常重要。我們在二零一七年十一月進行了一個「我的心聲」員工意見調查，在二零一八年更會進行另一個意見調查，探討基金在士氣、溝通、創意、團隊及客戶服務等方面的的情況。調查結果可以讓董事會釐定未來五年基金的大方向。行政總裁

敬業樂業的員工　稱心滿意的顧客

我們希望隨著客戶服務評審、客戶服務改革和推行「我的心聲」員工意見調查，能激勵員工看到基金新前景，並積極參與其中，共同改善機構的服務質素。員工將在工作上有更大自主度、有更多機會在護理服務上提出創意，更體會到工作意義，由此間接提升服務對象的滿意程度。員工在工作上與服務對象及其家人相互合作，爲自己的服務感到自豪，持守基金目標及價值觀，在工作上得到滿足，樂於共享成果。服務對象和員工都享受這份共同建立的良好關係，一起建造一個愉快、健康及彼此支援的環境。行政總裁

基金優惠計劃

基金正致力聯繫曾提供優良健康及高齡護理服務的機構和品牌，共同作出護理承諾：承諾爲我們的長者提供最佳健康及護理產品和服務。我們正在籌備一個優惠計劃，邀請供應商、承包商及專業服務機構加入基金會員的專用平台。我們的員工、義工、服務對象及其家人可以安心透過這平台接觸到優質的特惠項目、獲得折扣產品和服務。行政總裁

院舍護理文化大革新

我們自費在錢梁秀容療養院進行一項先鋒計劃，在腦退化症護理專翼來一個護理模式大革新，將「工作爲主導」的護理模式漸次變爲「客戶主導」模式。基金會培訓領導層職員及前線員工，支援他們在指定護理員工及住客的組別中採取重建「自力更生」能力的模式。這將是一個任重道遠的工作文化改革，以達至優質「以客爲尊、以客爲本」的服務。院舍服務總經理

充分準備服務評審

在未來數個月，基金三間院舍和服務質素監控主任將忙於全面審核，確保所有院舍都達致四十四個服務評審標準。我們也會不斷評估運作模式、員工輪值安排、供應商合約等方面，從而提高服務效率、善用高齡護理撥款，達到最佳服務果效。院舍服務總經理

成爲認可「全國殘障保險計劃」服務機構

成爲認可「全國殘障保險計劃」（National Disability Insurance Scheme）服務機構後，基金社區服務積極推動兩個重點：在維持優質服務之餘，亦同時擴展家居護理服務，成立核心小組提供「全國殘障保險計劃」的服務。社區服務總經理

重新設計風險管理

從五月開始，我們已開始重新設計基金的風險管理系統。目前已完成整個風險管理系統架構，電子平台讓發放風險警告、評估、分析及向管理層及董事會的報告更有效率。行政總裁

專業認可　服務日益進步

我們透過「澳洲客戶服務專署」全面審核基金所有服務，幫助我們探討如何改善客戶服務。所有員工將接受該機構進行的客戶服務培訓。行政總裁

強而有力的管治架構

我們正建立一個強而有力的機構管治及服務合規架構，以面對最近的高齡護理服務改革及即將來臨的高齡護理服務合規重組。行政總裁

減低風險、增强合規

我們正建立一個有效率的合規系統，以持續改善服務和減低風險。部份措施包括於內部評審時檢討服務質素及風險監控主任和業務發展經理在內部評審的職責，確保基金在優質護理及營運過程上達致法例要求。行政總裁

卓越客戶服務

澳華療養院基金不斷致力改善及提升客戶服務質素，也分析及緊貼服務對象在服務過程中的不同需要，務求於眾多高齡服務機構中脫穎而出。社區服務總經理

色香味俱全的膳食

我們時常關注住客對膳食的回應和改善膳食及用餐時的服務。院舍會就菜單、用膳時的照顧及環境收集意見，也檢討整個膳食過程及器具來實行我們的改善措施。院舍服務總經理

百分之一百的社區全面支援服務

我們致力在活動中心暫息服務和社區支援服務兩個範疇都完全達到服務協議要求的服務時間指標。其中一些途徑就是經常留意新服務對象的收錄情況和推廣服務的渠道。對我們來說，最佳的宣傳就是口碑，而口碑有賴團隊齊心協力爲服務對象、照顧者、員工和義工提供有益身心的服務。換言之，我們現正計劃各類優閒活動及不同的媒體宣傳渠道。蘇懷活動中心

推廣以臨床領導爲主導模式

我們打算在明年採用一個類似臨床服務爲主導的模式，鼓勵員工安排治療性的活動（例如運動治療或音樂治療），聚焦於服務對象需要，幫助長者提升身、心、靈健康。我們也會引進資訊科技來提升工作效率和員工的專業知識。西南悉尼活動中心

爲租客安排更多活動

我們希望在各社區房屋爲租客安排更多活動。已經使用中的「社區房屋軟件」（Chintaro）方便我們靈活地跟進維修記錄、財務管理、報告、個案及與租客的聯繫記錄。高齡社區房屋

服務持續性及質素

我們會繼續探討其他收入渠道、尋找更多捐助者、引進成本最低但功效最大的營運模式及程序，也在二零一八財政年度提升團隊專業水平。2018財政年度

哥頓新療養院進展

我們在悉尼北岸籌劃中的新療養院設計完全以客爲本，選址在那裏亦因調查顯示該區高齡華人人口將持續上升。

在萬人簽署運動中，我們收集了近一萬個簽名，高嶺佳市政廳也收到超過三百五十封以個人名義發出的請願信，部份信件副本更寄往當地議員、州議員及聯邦議員那裏。

既然有實際需要，我們更要加把勁！

自從在二零一五年年底於哥頓購買了一塊環境優美的土地預備興建新的療養院和獲得澳洲健康部批准了八十四個宿位至今，已經過了好一些日子。

即使在整個過程中要不斷迎合市政廳先後更改的要求，我們仍堅持信念，向一直支持我們的社區人士保證：

- 保存新址本身歷史特色，確保新院舍融入優美街景。
- 維護私隱，將影響減至最低。
- 將噪音減至最低，確保區內道路網絡足夠承受略爲增加之交通量。
- 保護生態多元化，進行護林計劃，保持大部份（百分之八十六）新址內本土樹木。

「北悉尼規劃小組」（Sydney North Planning Panel）於三月八日之公眾諮詢會暫時擱置我們的發展建議，但小組接受：按第二十六條款這建議切合發展要求，可循第4.6條款修正。

最終的意思是我們距完成目標又走近了一步，我們意志堅定，決意向著目標進發。

很多謝所有在這個重要計劃中曾經支持我們的人士，事實上在北悉尼興建療養院將爲整個社區帶來許多好處。

若你希望知道更多資料或有意支持我們的籌款呼籲，請致電 (02) 8741 0218, 或電郵至 gordon@anhf.org.au， 或瀏覽我們的網址 www.anhf.org.au

謝謝你支持我們的團隊

沒有捐助人士、籌款人士、政府服務機構的慷慨支持，以及努力不懈的義工們和企業團體的慷慨捐贈，我們便不能爲澳洲長者提供不同類別的服務。

你的捐助　助益良多

捐助或遺贈：請瀏覽網址 www.anhf.org.au/donations

加入義工大家庭：請致電 (02) 9784 0848

或電郵至： volunteers@anhf.org.au

成爲基金贊助人：請致電 (02) 8741 0218

加入基金員工大家庭：請瀏覽網址： www.anhf.org.au/join-us

財務資料

基金2016 – 2017年度財務報告（可移植文檔格式- PDF ）：可自我們的網址www.anhf.org.au下載

編輯及設計

編寫：馬綽麗女士（ Marjorie Lewis-Jones）
www.youneedawriter.com

資料提供：澳華療養院基金職員、董事會、服務對象及其他人士
設計：Kancy Ho

攝影

Jasper Kyle, Stephen Webb及澳華療養院基金職員

衷心感謝每一位參與出版2016--2017 年報的人士

特別多謝年報內提及過或出現在照片中的服務對象。爲了保障服務對象私隱及其他原因，照片中人不一定與內文相符。

Abbreviations

ACHS - Aged Care Housing Services

ANHF - The Australian Nursing Home Foundation

BCNH - Bernard Chan Nursing Home

BHDDCC - Bonnyrigg Heights Dementia Day Care Centre

BHREC - Bernard Hor Resource and Education Centre

C - Chairman

CHDCC - Chester Hill Day Care Centre

CCPNH - Chow Cho Poon Nursing Home

CC - Community Care

CEO - Chief Executive Officer

CCQRC - Community Care Quality, Risk & Compliance

CS - Corporate Services

CMU Communication and Media Unit

CVS - Community Visitors Scheme

DASS - Domestic Assistance and Social Support Service

FY2017- Financial Year 2018

GPDCC - Greenfield Park Day Care Centre

GM - General Manager (CC, CS and RC all have GMs)

HC - Home Care

HO - Housing Officer

HWC - Hurstville SeniorsWellness Centre

JSCH - Jones St Community Housing

Poplar - St Community Housing

LCACC - Lucy Chieng Aged Care Centre

LCG - Lucy Chieng Gardens

RC - Residential Care

RLT - Residential Lifestyle team

SHC - Stanley Hunt Centre

SWLAC - So Wai Lifestyle Activity Centre

SWSG - So Wai Support Group

SWSDC - South West Sydney Day Care

VP - Volunteer Program

ANHF

澳華療養院基金

Culturally Appropriate Aged Care Since 1980