

# 為你締造 更美好將來

澳華療養院基金

2017—2018年報



ANHF  
澳華療養院基金

Culturally Appropriate Aged Care Since 1980

以你的快樂  
為首

以你的身心  
健康為重

### 客戶服務翹楚 秉持優質服務

「澳華療養院基金客戶服務超越水平，是業界競爭對手中的翹楚」--- 這個來自「澳洲客戶服務專署」的評語足證我們的信念。重視服務對象的個人經歷、體恤他們的需要、充分了解他們的意願和渴望、讓他們稱心滿意 -- 這些要素凝聚成為卓越服務，也就是我們一貫以來致力提供的服務。



## 內容

我們的服務	8
主席的話	10
行政總裁分享	12
董事會及信託人	14
基金服務章程	15
成績斐然	16
用心聆聽	19
活得精彩	25
創新	31
傳情達意、互相交流	37
身心	41
出類拔萃	49
努力不懈	55
增強實力	61
共享碩果	67
請鼎力支持	74
縮寫詞	77
衷心感謝!	78



## 精益求精

在高齡護理改革洪流中，基金護理團隊及企業服務團隊秉承以客為尊的傳統，不斷提升服務質素，為服務對象提供最佳護理和服務。

本年報除收錄不少來自員工及客戶的感人心絃的故事、簡介基金各項持續提升服務質素計劃以及機構整體新方向外，也共享過去一年的碩果，繼往開來，積極迎向未來。

不論前路改變如何、挑戰如何，我們必為你締造更美好的將來 - 過去如是、現在如是、一向如是。

## 基金簡介

澳華療養院基金是一個以服務社群為基礎的非牟利機構，每天為超過一千位服務對象提供合乎文化和語言需要的高齡護理服務。我們致力幫助華裔及來自東南亞和一些其他族裔的長者按自己的喜好、選擇和文化過積極充實的生活。

## 我們的服務

基金有三間院舍、六個高齡活動中心、三個社區房屋、分佈五個地區的家居及社區護理服務、一個資源及教育中心及透過夥伴計劃將服務延伸至阿拉伯、亞述、希臘、意大利、越南及韓裔社區人士。

## 我們的服務

- 服務分佈悉尼五個地區
- 優質院舍護理及家居護理服務
- 護理員工說廣東話、普通話及其他方言
- 腦退化症及照顧者支援服務
- 社區房屋
- 麻將、太極、上茶樓及其他活動
- 文化及節日活動、交誼活動



第一步就是了解  
服務對象認為甚  
麼才是「愜意的生  
活」

## 以人為經、以文化為緯 締造卓越服務

當澳洲消費者機構被問及高齡護理消費者最關心那些要素時，不約而同地舉出以下高踞榜首的質素：收費明確清晰、諮詢消費者，維繫良好溝通、了解他們的個別需要、尊重消費者的選擇及決定、全人健康護理、關注腦退化症及有關行為、臨床護理及個人護理、服務質素、員工穩定及人手充足（尤其在家居護理）、將誤解，護理干擾及溝通障礙減至最低。他們也強調員工必須充分掌握服務標準、所期望的工

作表現和消費者可以有那些期望。對他們來說，服務機構需要培育一個「並肩攜手」而非「單方獨幹」的以人為本的服務文化。換言之，當基金談到持續改善質素的機構文化時，具體的意思就是以上述要素為樞紐來創建高質素服務、惠及社群。我們盼望能與服務對象並肩攜手，為他們締造更美好的將來。你可以在這年報裏看到我們的部分成果。





# 我們的服務

我們長於為華人社區、越南及東南亞社區提供專業院舍護理及社區高齡護理，在澳洲也是提供符合文化及多語言需要且規模龐大的高齡護理機構之一。



## 院舍護理

針對個人需要的服務幫助你盡量保持活躍，過有意義的生活。盡責的員工二十四小時隨時提供幫助，讓你絕對安心。在我們的活力社群裏，有你熟悉的語言，也有與你的文化息息相關的節日慶典和食物。基金分別位於寶活、愛爾活和好市圍的療養院提供一系列的服務，關注你的身心健康。



## 社區護理

除了協助你安排個人護理配套，幫助你繼續安居家中外，我們也和你一起維持讓你保持活躍生活和社區聯繫的服務。我們的服務遍及悉尼內西區、西南悉尼、西悉尼、北悉尼及東南悉尼，提供個案管理、家居清潔、膳食、個人護理、交通、暫息服務和輔助醫療等服務。



## 高齡活動中心

我們的六個高齡活動中心分佈悉尼各區，是長者們交誼的好去處。專業員工為患有腦退化症長者和他們的家人提供貼心支援。中心活動以提升身心健康和重建能力為重點，你可以享受美術、園藝、文化及節日慶典、麻將、健體運動等活動。中心更安排營養豐富的膳食、交通接送及戶外活動等，幫助你維持獨立自主的生活和身心健康。



## 長者住宿服務

我們有多種合乎文化需要的住宿模式供長者選擇。在歐田磨、莎莉山及金匙均有政府（須合乎資格）或私營住宿單位，你可以在安全的環境中安居家中。讓公共房屋及私營房屋的租客都享受家居之樂是我們的服務宗旨。

# 基金如何持守新服務標準

在精明幹練的行政總裁鄭賜霞女士及其忠於職守的團隊協力齊心下，我們已準備就緒，一步一步邁向聯邦政府要求服務機構於二零一九年七月一日必須達至的新「高齡護理標準」。

董事會及各執行成員一致歡迎這些新標準，因為這些標準正與澳華療養院基金自創會以來一直秉持的信念不謀而合：生活質素與護理質素息息相關。臨床護理固然重要，但只有瞭解個別服務對象的人生經歷、他們的渴望和怎樣滿足他們的需求，然後釐定護理及服務，才能將「質素」付諸實行。

在這裏我會簡略地提到這八個標準，其中包括政府認為消費者期望服務機構應有的服務特質。在每個標準下面，我也簡略地以服務對象的角度為出發點，帶出澳華療養院基金如何實踐這些標準，助益我們有幸服務的社群。

## 1. 消費者尊嚴及選擇

我受到尊重，能夠保持我選擇的身份，也可以在知情的情況下選擇適合自己的護理和服務、過自己選擇的生活。**澳華療養院基金看重和支持我的獨立自主、文化、語言、私隱、保密權**；看重和支持我選擇自己的生活，也看重和支持我融入社群。在整個過程中，雙方都有清晰、良好的溝通。

## 2. 持續評估及釐定消費者所需服務

我既然在評估及釐定服務的過程中擔當夥伴的角色，便可以獲得對自己身心健康都有好處的護理和服務。**澳華療養院基金看重和支持我在評估及釐定服務的過程中擔當夥伴的角色，讓我實實在在地享有健康、快樂和滿足的生活。**

## 3. 個人護理及臨床護理

我獲得切合需要和安全的個人護理及/或臨床護理。**澳華療養院基金看重和支持優質護理，針對我的需要安排服務，將風險減至最低，尊重我和提供最舒適的護理。**

## 4. 支援日常生活的服務

我的服務幫助我過日常生活，讓我可以做自己喜歡做的事情，對我的身心健康非常重要。**澳華療養院基金看重和支持我在身體、情緒、靈性和心理上的需要，幫助我維持社交生活和嗜好和均衡飲食，讓我感到備受關懷。**

## 5. 服務環境

在機構的服務環境中我感到安全和愜意，也有一份歸屬感。**澳華療養院基金看重和支持一個安全、清潔和保養合宜的工作環境，這些都順理成章地為我帶來歸屬感、獨立自主的能力、互動和稱心滿意的服務。**

## 6. 信息回饋

除了給我一份安全感，機構也鼓勵我提意見或投訴。我可以參與每一個提意見或投訴步驟，也看到他們採取適當的回應。**澳華療養院基金看重和支持我的意見和回應，也看重和支援來自其他消費者、照顧者、員工和義工的聲音。機構聆聽我的意見，持續改善服務。從善如流的態度對雙方整體而言，都有好處。**

## 7. 以人為本的服務

當我需要專業、有效率和關切的護理時，基金能夠提供我心目中的優質服務。

**澳華療養院基金看重和支持優秀團隊，不斷裝備員工。每一位職員都尊重我作為一個獨特的個體，也尊重我的文化，為我提供卓越護理和服務。**

## 7. 機構監管

我對機構的營運甚有信心，也有份參與怎樣改善正接受的護理及服務。

**澳華療養院基金看重和支持我參與護理及服務的進程、服務安排及評估。基金的監管小組具專業知識，足以領導機構持續發展，繼往開來。**

請翻閱本年報內其他豐富資料！

**雷文潔主席**

\*備註：執筆時新「高齡護理質素標準」仍在草議中，現已正式生效。



雷文潔主席

LLB LLM



# 竭誠為你 締造更美好將來

雖然「為你締造更美好將來」是這份年報的主題，但並不等如澳華療養院基金自滿地假定已經為服務對象提供最佳服務。我們會細心聆聽長者和家人的心聲，然後才安排貼心的服務。

每一分努力的背後是一份由衷而發的熱忱：從長者的角度看他們的需要，安排最佳護理模式，讓長者們安享晚年。

在這一年裏，在似乎無邊無涯的改變浪濤中，我們奮勇進取、大事改革、鼓浪前進。

這是銳意求變、不斷創新的一年。機構得以長足前進，全賴董事會、各服務經理、全體員工及義工們的沉著堅忍，攜手乘風破浪！

我在這裏不會冗贅於全國執行的高齡護理新法例的大改變。概而言之，這些法例旨在改革澳洲高齡護理和評估過程，以及支援服務對象在游溯高齡服務系統時更為得心應手。

在市場方面也有新的商業競爭，作為一間具專業操守、提供卓越且合乎文化及語言需要的主導服務機構，我們必須與眾不同。這年報以實證

展示「為你締造更美好將來」來自一份長遠的使命感，砥礪我們在護理和客戶服務中樂於為人所不為。實踐出來，就是在身心健康和能力重建活動、在人力資源投資、膳食服務、臨床護理上和實體建築物維修保養等方面，都一如既往地超越業界水平。

最近澳華療養院基金榮獲「客戶服務國際專業標準」美譽，再次肯定我們不斷提升服務這份堅持，服務對象也理所當然地成為受益者。歸根到底，也是這份不忘初心的信念：為你締造更美好將來。

年報涵蓋範圍甚廣，但肯定有你喜歡翻閱的地方。

- 院舍護理團隊透過「豐享人生」計劃，在員工、住客和家人間建立互信、積極和有意義的關係。
- 採用「文件夾系統」有效率地報告及監控風險，部門與部門間更緊密聯繫，確保營運質素及營運合乎法規。



鄭賜霞女士  
行政總裁

重建能力：更獨立自主、更豐盛生活」。眾所周知，這是我們的座右銘。服務對象若生活得「更好」— 更有能力、更自主、更豐盛— 換言之，我們和服務對象一起為締造他們心目中的理想生活。在某方面來說，彼此共享「更好」。

下一頁是我們的2018 -2023策略方向簡表，右面是一個精要地帶出澳華療養院基金特色和價值觀的徽號：

眾心所繫，心居其中。

徽號默默無聲地反映我們的內涵、我們的努力，勝過萬語千言。

鄭賜霞  
行政總裁



- 為基金作好準備，接受「澳洲客戶服務專署」認證 - 這認證對建立「以客為尊」及力臻完美的機構文化，起了一個軸心作用。
- 企業服務團隊不斷改善增進營運持久力及靈活性的工具及渠道
- 在二零一八年八月我們在悉尼市政廳舉辦了首屆長者健康生活博覽會
- 首要策略為透過傳媒吸納客戶— 透過博覽會、印刷品、電臺及電視接觸長者。

最近寶活市政廳邀請我向高齡護理機構講話，主題為「身心健康與

# 董事會及信託人



雷文潔女士 LLB, LLM  
主席及信託人  
二零零九年出任信託人  
自二零一二年出任主席至今



謝慶鎰醫生 MBBS, FRACGP  
信託人  
自二零零八年出任信託人至今



謝蘇美薇女士 JP  
信託人  
自二零零二年出任信託人至今



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



黃欝雪先生 B.Tech, JP  
信託人  
自二零一七年出任信託人至今

# 我們的服務章程



## 我們的信念

成為提供符合文化需要之院舍及社區  
高齡護理服務典範

## 我們的使命

敬重長者、待為家人，幫助長者在關愛  
社群中過愜意的生活。

## 我們的價值觀

誠信、關愛、尊重、平等、創新、共享

## 策略方向

增強澳華療養院基金作為一非牟利機構，  
在高齡服務業界為社區人士提供符合文化  
需要服務的主導地位。憑著優質服務、真  
誠護理及專業操守，基金一直傲視同儕。

### 我們的服務團隊

培育靈活及主動的服務團隊，幫助服務對  
象提升身心健康、生活質素及獨立自主的  
能力。

### 我們的服務環境

培養優良服務環境，吸引有志服務人士加入  
團隊；鼓勵及支持員工選擇，提升員工身心  
健康。

### 我們的路向

締造一個朝氣勃勃、穩健之組織架構以提供  
卓越客戶服務；以完善監管為經緯，探討合  
作新途徑及鼓勵創意。



這徽號象徵澳華療養院基金全體員工及義  
工以關愛環抱我們的長者

# 成績斐然

請看看我們怎樣為你締造更美好生活.....

**64,447**

次長者家居護理服務  
支持他們維持獨立自主，安居家中。

**1,743**

次長者輔助醫療服務  
支持他們維持獨立自主，安居家中。

**158,391**

份營養豐富熱食

**27,980**

小時義工服務

這是一個讓社區人士服務長者、回饋社區的平臺。

**5,110**

小時義工探訪  
為長者帶來關愛

**52**

個小時合共52 個主題的電臺廣播

幫助長者掌握高齡護理資訊

**43 sessions**

個資訊講座，參與人數達1,360人

提高華人社區對高齡護理服務的認識

**1,073**

次戶外活動

生活更多姿多采

**276**

次員工在職培訓

持續專業發展

**139,992**

個暫息護理小時

讓照顧者休息一下、

鬆弛一下

**1,272**

位服務對象

**30,093**

次長者交通接送

保持活躍、維持社交生活

**88,592**

小時小組社交支援活動

提升身心健康及獨立自主能力

**57,954**

小時高齡活動中心暫息服務

提升身心健康、幫助重建能力

**57623**

次為個別服務對象提供支援

關注心靈情緒需要



# 用心聆聽

## 聆聽讓別人感到受重視

以客為尊的服務以聆聽為核心，在我們以人為本的服務而言，聆聽不可或缺。

聆聽讓我們真正地珍惜和瞭解服務對象。**聆聽見於**每天彼此間的互動和溝通，也見於我們對基金信念的持守和客戶服務章程中。

我們的家居服務團隊正成立「消費者諮詢委員會」，收集意見和籌劃一個能夠迎合不同類型服務對象需要的服務計劃。

與此同時，我們的活動中心團隊也積極諮詢服務對象和照顧者的意見，瞭解他們的需要。

我們舉辦每月一次的照顧者支援活動，聆聽他們的心聲，讓照顧者暫時放下照顧擔子，享受同儕間的支持。

我們也和院舍住客交談、進行意見調查、和住客的家人們溝通、鼓勵他們提意見，把握任何可以聽取服務對象意見的機會。

社區人士選擇基金的服務因為我們樂意聆聽，按他們的需要和選擇安排切合個別需求的服務。在用心聆聽中，我們尊重每一位服務對象的人生經歷和個別獨特之處，也尊重他們的文化背景和傳統。

同樣地，我們也珍惜員工，聆聽他們的心聲，讓他們在生活和工作中都有一份滿足感。

已完成的「我的心聲」員工意見調查清楚顯示我們怎樣聆聽員工的意見，也反映我們怎樣為員工締造一個更稱心滿意的工作環境。

聆聽拉近彼此的距離，達致和諧共處，喜樂相融！





### 「我的心聲」幫助我們聆聽員工意見，帶來改變。

過去三年我們一直進行「我的心聲」這計劃來量度及評估員工投入程度，也利用這計劃引導我們建立一個朝氣蓬勃的工作環境，以配合基金營運目的及實踐策略方向。

「我的心聲」在二零一七年十一月進行首次員工投入程度調查，第二次將於二零一九年五月展開。持續進行調查幫助基金量度員工在士氣、溝通、主動創意、團隊合作和客戶服務方面的變動。

「我的心聲」更可作為我們和其他同類高齡服務機構或非牟利機構比較員工投入程度的基準。這比較讓我們了

解自己在業界中的定位，清楚在未來應著力在那一方面來提升員工投入程度。

透過「我的心聲」，我們聆聽員工的心聲。他們的意見帶來許多寶貴的啟迪，提醒我們如何建立一個更壯實、更有凝聚力的團隊。

用心聆聽的確為基金帶來數個值得慎重考慮的重點計劃，也牽引一些可付諸實行的新意念。舉一個例子：「我的心聲」的回饋信息激發社區護理團隊開拓提升員工職場發展機會的渠道。

在某方面「我的心聲」也肯定一些已知事實：我們有非常投入、熱誠服務和委身的員工。只要我們投資在員工

職場發展、關注員工身心健康和回報其忠誠和委身，他們便會敬業樂業、如沐春風。

### 「我的心聲」激發重點行動

員工在「我的心聲」意見調查中清楚表示以下需要採取行動的重點範圍：

1. 獎勵及工作成就認可
2. 服務與服務間互相合作
3. 掌握科技知識
4. 創造職場發展機會
5. 團隊領導能力

廣而言之，我們正採納來自「我的心聲」的建議，增進機構內部協調和提升效率。

聆聽有不可思議、啓動創意的力量。得到別人用心聆聽，我們便有所啓發、打開心扉，讓創意飛揚。



## 聆聽帶來實質的改變

要改善服務，除了聆聽服務對象和他們家人的心聲，也要聆聽員工的意見。基金會繼續每年進行「客戶意見調查」，務求為服務對象提供稱心滿意的服務。在基金網頁中我們透過「文件夾」提供公開渠道，收納回饋信息，也作為一個投訴機制。不論是正面或負面的意見，用心聆聽幫助我們不斷求變、改善服務。



## 緊貼服務客戶過程

我們現正透過數個現行計劃來緊貼服務對象在整個機構中的服務流程。基金行政總裁也積極推行一個在二零一八年七月開展的「潛力發展計劃」，聘任計劃主任探討基金不同服務的運作，發展客戶服務流程記錄，然後就如何發揮機構潛力作出建議。

我們希望用十二個月的時間來識別我們的強項、和員工潛能、營運步驟和如何改善服務。我們衷心盼望能夠追溯客戶在接受機構各項服務時自始至終的過程，同時也渴望汲取多方面的意見，務求增強與客戶間的聯繫。

在競爭日漸激烈的高齡護理業界中引導我們

我們已把握機會和客戶緊密合作，共同釐定一個基金致力達致的服務標準。

我們不會錯過任何透過調查研究來識別及瞭解未來客戶需要的機會。

## 客戶服務章程正待完成

澳洲客戶服務專署建議基金針對客戶需要和我們的服務理念，釐定一個正規客戶服務章程。我們便一直聆聽來自服務對象及其家人，以及員工們的心聲。完成整個章程後，便會上載到我們的網址。



## 確保機構持續運作

澳洲客戶服務專署建議：先弄清楚那些是我們的目標服務對象、他們分佈在那裏和怎樣接觸到他們。綜合這些資料，便能以個別服務組群為核心，釐定整體策略。





# 活得精彩

## 「豐享人生」 生活多姿采

「豐享人生」計劃透過員工和住客間的真誠相處，建立互信及有意義的關係，也鼓勵住客積極參與院舍生活，締造美好人生。

我們參考世界各地「以人為本」的服務精粹，為住客們度身定做一個獨特的計劃，以他們的喜好、選擇為首，幫助他們過愜意的生活。

院舍服務總經理黎梁美時女士說：「我們相信親切的關係對每個人都

有好處」。

「對我們的護理對象來說，這計劃帶來更好的社交關懷、活動能力和身心健康；對員工而言，在工作上有更大滿足感，在提供消費者主導護理時也更有信心。」

整體理念是每位住客都有自己的「專責護理員」，深入地認識他們和關注他們的身心健康、與住客及

其家人一起釐定目標、邁向目標，同時也和其他員工在團隊會議及覆檢護理計劃中主動提出住客的需要。

院長和副院長會為照顧者提供所需支援，貫徹「關注文化需要」這計劃核心精神。

「豐享人生」計劃經理莊雯兒女士說得好：「有志者，事竟成。」。懷著這個信念，我們看到越來越多住客不經意地或主動地做健體運動，積極地參與交誼活動和康樂活動，也有更多機會選擇及安排自己的生活。

到了二零一八年十二月，這計劃應已琢磨成功，可以在二零一九年初於錢梁秀容療養院開展一個為期十八個月的先導計劃，然後陸續在其他院舍推行。





## 提供更多選擇 幫助服務對象生活得更有意義

### 「我心深處」

「我心深處」來自陳秉達療養院團隊的嶄新構思：辨識導致個別住客不理想行為的根本原因，確保團隊成員採取適當行動來減低這些行為。整個計劃著眼於在護理腦退化症住客時，盡量將用藥減至最低。

陳秉達療養院院長徐憶青女士說：管理團隊和護理員工集思廣益，深思熟慮，集體構思了這個效果不錯的計劃。

「我心深處」鼓勵員工深入認識住客的背景、人生經歷和喜好，和他們建立互信的關係，這麼一來，雙方都能獲得更大的支援。

「員工記錄住客每天的日常生活、行為模式和他們喜歡或不喜歡的活動。員工在交更時便可以提出住客對個別興趣活動的反應。例如我們可以知道其中一位住客喜歡某類音樂，那麼便可以投其所好，讓他們住得更愜意。」

「這計劃也讓我們在處理不理想行為時更有效率地尋求外界專業幫助，例如澳洲腦退化症服務的顧問最近便協助我們覆檢其中一位住客的護理計劃。」



## 我們都渴望能獨立自決 親筆譜寫自己的人生曲





### 「打開心窗」

來自悉尼大學的四位學生在二零一八年四月起協助我們的院舍護理團隊推行「打開心窗」這活動，在護理對象及其家人和員工間建立彼此了解的橋梁，也同時增進彼此間的聯繫。

在前後三個月實習期間，四位學生分別在陳秉達療養院和錢梁秀容療養院以一對一的形式，幫助住客編寫自己的「我的心窗」，將他們的照片、內心世界甚至還未為人知的人生故事結合成集。

學生們運用學習得來的知識和人際關係的技巧，很快地便和住客

們建立了鞏固的關係，長者們都興緻勃勃地分享他們的回憶和往事。這計劃深受歡迎，住客和家人反應熱烈，最後更由院舍生活主任黎宇菲女士安排了一個慶祝會，一起慶祝學生們的貢獻和活動成果。

活動的成果更促成我們和悉尼大學社會工作學院延續夥伴關係，另外四位社會工作學院的同學其後在二零一八年八月中至十一月底分別在錢梁秀容療養院和周藻洋療養院繼續這個甚有意義的活動。

# 進入我心深處 細味美好一生





# 創新

## 不斷創新

## 不斷求變

一說到「創新」，便自然地想到高科技發展或者是設計全套產品、及流程的昂貴計劃。

「創新」也成為一個潮流名詞：聯邦政府鼓吹「等值回報」的「創意高齡服務」，明確要求高齡服務業界必須積極創新、互相協調，務求將好主意化為行動。這個信息更令這「潮語」更為風行。

許多服務機構認為政府釐定的標準妨礙創意—當然有這可能—可是我們卻有另一個看法：要達致高齡護理標準，服務機構必須不斷改善服

務質素來符合評估要求。換言之政府釐定的標準其實正鼓勵我們不斷求變。

我們深信最好、最持久的創意來自著眼於改善客戶經驗及員工職場經驗的好主意，也來自增加機構營運價值的好念頭。這年報提及的某些創意可能看來不夠大膽、不夠革命性，但仔細看來，你會看到這些創意原來帶來許多心滿意足的客戶、全情投入的員工、穩步上揚的工作效率和整個機構的持續營運力。

換句話說，這些創意全都舉足輕重、綿遠流長。



### 自由飛翔的蝴蝶.....

當一位住客離世，我們心裏便有一份失落、一份難過。即使員工或其他住客和逝者非常熟稔，也未必出席到喪禮或告別午膳。

康樂活動主任陳玉燕女士和我都感到需要做一些事情來安慰他們，於是引進「蝶翩夢縈 - 共享餘暉」這計劃。

袁女士離世後，她的兒子譚先生主動告訴我們，希望完成他母親渴望謝謝住客和員工的最後心願，打算在酒樓或餐館安排一個派對。陳主任便告訴譚先生我們其實也有這個意思，倒不如一起安排這活動。

午餐聚會在六月七日於愛爾活體育俱樂部內舉行，五十位住客、家人和員工出席了譚先生贊助的感謝愛筵，一起分享袁女士的溫馨往事，離開時每個人心底都有一份溫暖難忘的回憶。

我們決定把這個計劃延續下去。當住客逝世時，我們會問他們的家人是否需要在周藻泮療養院幫忙安排一個早上茶聚，一起分享美好回憶。

如果家人選擇在酒樓或餐館舉行追思午膳，我們也樂意協助籌備工作。

周藻泮療養院院長

### 津津有味的選擇

我們已和好市圍幾間餐館安排好，取得他們的菜單，讓住客在每月一次的「美食日」選擇享用喜歡的餐食。康樂主任會記下參與這活動的住客要甚麼食物，然後直接到餐館取餐。我們利用精緻的桌布、精美的瓷器和食具和抒情音樂將活動室裝扮為一個正式進餐的好地方。住客不單止選擇喜歡的食物，也可以嘗試不同地方的菜式，在熟悉的環境與其他住客交誼；即使在院內，也有在外用餐的感覺。他們已先後品嚐過廣東菜、上海菜、越南菜、馬來西亞菜和意大利菜，而廣東菜始終是他們的最愛。

錢梁秀容療養院院長

幫助長者  
過有意義  
的生活是  
我們的賞  
心樂事！



### 創意選擇

據預測澳洲在二零五零年需要一百萬高齡護理員工。事實上，龐大的高齡人口正驅動高齡服務業界力求創新。澳華療養院基金早已著手探討靈活的營運機會和收入來源，也不斷力求創新。我們提供的選擇包括復康宿舍構思、家庭會員模式、酒店服務、網上餐單、智能家居方案、高齡護理管理及顧問服務。上述探討也是我們檢討現行營運/收入模式的部分範疇，幫助機構辨識可提升利潤幅距和收益的途徑。



「澳洲客戶服務專署」的專業評審肯定了我們的核心力量：

- 員工關愛長者、具專業能力
- 服務以人為本、按需而設
- 鼓勵創意
- 資金調動以客戶利益為首

機構要不斷創新，才能不斷成功——這觀念於高齡護理尤為重要

### 聞歌起舞！

看到住客非常喜歡音樂和舞蹈，我們的康樂主任便為部分住客試行一次音樂治療活動。一試之下，反應甚佳，管理團隊便決定每月定期安排一次音樂治療活動，邀請專業導師編排舞蹈動作，鼓勵住客一起高歌、一起手舞足蹈，每個人都樂在其中。

陳秉達療養院院長





# 傳情達意、互相交流

## 首屆長者健康博覽會 空前成功

超過六千位人士參與了澳華療養院基金和澳洲TVBA合辦、悉尼市政廳贊助的首次長者健康博覽會。

是次博覽會在八月十一日及八月十二日於悉尼市政廳舉行。除了超過三十間政府及非牟利機構於場內設置產品/服務攤位外，也有其他商業機構展覽一系列和長者息息相關的健康產品及資訊。

在開幕致辭中，基金主席雷雯潔女士指出長者健康博覽會旨在幫助澳洲長者掌握資訊，然後選擇所需服務，過一個更健康、更高質素的生活。

在為期兩天的博覽會中，大會先後安排了超過三十次由專業人士主講的資訊講座及健體運動時段；大會也安排免費身體質量指數檢查、聽覺檢查和量度血壓，深受在場人士歡迎。

會場另一角落展出了基金來自各社區房屋、長者活動中心及家居護理服務多位服務對象的一百二十幅美術及手工藝作品。

現場受訪者皆異口同聲地認為博覽會提供一個很好的渠道，讓社區人士接觸一系列的服務和服務機構。其中百分之九十一的受訪者表示基金將來若再次舉辦同類博覽會，他們必定再次參加，也會通知親友。

請翻到下一頁看看博覽會的精彩相片！



### 電台節目：活得更精彩

我們的傳意及服務推廣部孜孜不倦，在2ac澳洲華人電台主持每星期一次為時二十五分鐘的高齡服務資訊節目，先後訪問了基金員工、服務對象和照顧者，暢談與澳洲長者有關的服務。節目內容包括長者健康飲食、如何面對生命困境、為退休生活未雨綢繆、安全使用藥物、平安紙、授權書及永久授權書、長者情緒健康等一系列主題，幫助華裔長者選擇適切的服務，支持他們過積極豐足的日子。

傳意及服務推廣部



### 助人為「藥」

梁女士在星加坡生活時，社交生活總被朋友飯局填得滿滿，永遠沒有乏味的日子。可是移民澳洲後，所有朋友都不在身邊，兒女們也忙得不可開交。不止如此，更大的打擊是丈夫進了療養院。她的整個世界倒塌下來，獨個兒整天呆在家裏，孤寂空虛、日子苦澀難過。負面思想如烏雲堆疊，看過醫生後才知自己患上抑鬱症。

即使開始了漫長第服藥之旅，日漸增加的劑量對她一些幫助也沒有。一位朋友建議她不如試試在蘇懷活動中心當義工，她心想倒也可能帶來轉機，便一口答應。從起初每星期幫忙一天，到現在每星期五天！她讀報給腦退化症患者聽、和他們談天說地、在交通接送時照顧他們，也陪伴他們在活動中心的花園散步。

「生活很充實，」她說。「我真的有能力幫助其他人！看見他們開開心心的，我自己也感到開心！」

透過義務工作，梁女士發覺自己不再需要服用抗抑鬱藥物來控制病情。

（梁女士的故事在二零一八年二月在2ac澳洲華人電台播放。）

### 廣傳資訊

除了長者健康博覽會外，我們也透過不同媒介向社區人士介紹各類高齡服務：自二零一五年七月起於星島周刊每週撰寫文章、於悉尼各社區小組舉行講座、於卓士活多元文化中心每月一次輪流安排廣東話或普通話講座、於其他服務機構資訊日及市政廳節日慶典擺設資訊攤位（卡市中秋同樂日、伊士活青蘋果節、澳洲TVBA寶活嘉年華、活力歐田磨）、於各大中文傳媒（報紙、電台及電視）發放新聞稿推廣基金活動及資訊講座。

傳意及服務推廣部



### 我們也製作電視資訊系列

傳意及服務推廣部和TVBA一起製作「活得更精彩」（第二系列）。TVBA是一個製作廣東話及普通話節目的電視臺，客戶主要為長者。第二系列和我們的電台節目配合得天衣無縫。有些唐餐館和食店都在掛牆電視播放這個資訊系列。

傳意及服務推廣部





# 身心健康

## 以服務對象的能力和意願為首

基金銳意求變，所有服務都以提升身心健康和重建能力為基礎。積極求變的服務方針旨在幫助長者清楚自己的需要和意願，也和照顧者及健康專業人士通力合作，一起安排護理計劃，讓長者更獨立自主，享受更優質生活。

這個觀念和傳統的服務概念大相逕庭，昔日「被動的服務對象」、「不離不棄的照顧者」和「醫護專家」一概被一個共同協力的系統取而代之。新觀念的基本精神就是在「一起做」與「幫你做」之間取得平衡。

我們的行政總裁鄭賜霞女士在最近一個「身心健康及重拾能力」講座中指出：達致身心健康的途徑包括評估、計劃和提供一些針對個別服務對象能力、潛能和目的的支持，其中也包括

多方鼓勵，支持服務對象提升日常生活的自我照顧能力，同時也減低家居生活中的可能風險，讓他們安居家中。

提升身心健康和重建能力重點在於重拾自我照顧的能力，而非單單囿於解決健康問題。

「我們聆聽服務對象的心聲，明白他們看重甚麼。要關注他們『能夠做甚麼』而非他們『不能夠做甚麼』。如果我們的方向走對了，服務對象便會說：『我的自我照顧能力和社交聯繫好多了。有了澳華療養院基金的幫助，我也做到一些從未想到自己可以做的事。』」



## 關注身心健康、重建能力 - 且看三位服務對象重拾活力

**謝伯伯** (87歲) 在中國教水墨畫和當中醫師超過五十年。起初來到好思維活動中心時有一點兒拘謹。經過評估和釐定護理計劃後，我們認識他更多，更瞭解他的背景和喜好。中心主任邀請謝先生擔任華人小組國畫班的導師，在感受到尊重下，他樂意幫忙。雖然學員沒有一個人有任何國畫經驗，但每一個人都興致勃勃地用心學習。成績斐然在於每一位學員都為自己的首張國畫作品感到自豪，當導師的謝先生更有自信，感到備受尊重。

**王婆婆** (88歲) 由媳婦轉介至好思維活動中心。一直以來王婆婆都為家人煮食，但當記憶力開始衰退後，她變得退縮，再也不願意煮食。中心主任耐性地鼓勵她幫忙將紅蘿蔔刨皮、把冬菇切碎來做餃子，很快地王婆婆重拾烹飪興趣。有一天她的媳婦告訴中心主任王婆婆竟然為家人弄了滿桌子晚餐食物—全都是家人很久沒吃到而又很想吃的食物！她很感激員工和義工的幫忙，讓王婆婆重拾烹調能力，繼續享受從這份興趣得來的樂趣。

**黃婆婆** (86歲) 獨個兒住，偶爾女兒會過來幫忙一下。因為不能夠將左手舉高過心口，所以日常生活很多事情都做不了。她很希望能將左手舉高到頭部的位置，只要她每次到蘇懷活動中心，員工都協助她做「肩臂關節手指梯」運動，有效地改善活動能力和肢體的靈活性。遇到困難時，職員會鼓勵她、安慰她，為她數伸展手臂時手指可以「爬升的梯級數目」，也幫她釐定每週進度。一年後黃婆婆已經可以將左手舉至耳畔，除了很有成功感外，更樂意和其他服務對象分享這個經驗。活動能力進步了，黃婆婆便能夠繼續安居家中，過更好質素的生活。

增進服務對象  
身心健康、重  
建能力，幫助  
長者過獨立自  
主的生活、實  
現自己的意  
願、與社區保  
持聯繫和改善  
生活質素。



## 四季常康

「四季長康」是一個改善員工和義工身心健康的新活動。

活動目的：

- 鼓勵員工和義工主動關注自己的身心健康。
- 為全體員工提供身心健康課程，鼓勵員工更關注與個別需要有關的健康訊息。
- 幫助參與者改變慣性行爲，提升對傷患風險的警覺意識。
- 建立更健康、更敬業樂業的工作團隊。



## 以身心健康為主導

- 於「一起做」和「幫你做」之間取得平衡。
- 著眼於服務對象能做甚麼和想做甚麼，而非單單著眼於他們很難做甚麼。
- 鼓勵在日常活動或日常生活中有困難的服務對象漸漸地增進能力。
- 重視及支持每個人的獨特角色。

- 建立潛力、增強自我照顧能力，支援能力衰退情況。
- 增強自信、維持並尊重獨立自主。
- 專注於重建能力、維持功能，盡量減低功能衰退帶來的影響。
- 持續觀察服務的適切性。
- 支持服務對象與社區保持聯繫。

透過**重建能力**我們致力幫助服務對象：

- 重拾信心、學習所需技巧，盡量提升自我照顧能力，維持獨立自主。
- 著眼於重建體質及活動能力，幫助服務對象控制長期病患。
- 減低長期支援的需要。

## 以服務對象身心健康為首

我們在促進身心健康的活動中融入文化色彩，鼓勵服務對象積極參與，和我們一起設計活動。

例子：庭院漫步、健體運動以及增強肌肉力量的防止滑跌運動，幫助長維持肢體靈活和平衡力。此外也有由一位九十七歲的服務對象帶領的太極和氣功十八式。防止滑跌活動經常進行，服務對象時常都有機會做這個運動，即使在戶外活動中，也不會停止練習。



基金關懷日漸年長的員工，與一間輔助醫療機構合作，針對身心健康這方面提供非強制性體質評估。評估內容包括姿勢及肢體活動能力篩檢、修正進行扶持動作時的姿勢和提供與健康有關的資訊。





## 珍惜員工 關注其身心健康

在二零一八年年底我們和「活力物理治療及運動創傷治療中心」進行「姿勢及肢體活動篩檢」，幫助員工掌握自己的健康和生活方式。

篩檢由澳華療養院基金全費資助，篩檢結果由「活力物理治療及運動創傷治療中心」直接交予員工，內容絕對保密。高危/曾受傷員工可選擇其他身心健康計劃，例如基金資助百分之五十的「健脊計劃」來提升個人身心健康。



經審慎設計的身心健康計劃  
能增進生產力、提高士氣  
和減低壓力。

身心健康計劃幫助員工作出  
裨益身心的選擇，不單減低  
健康護理費用，更可增添活  
力。



# 出類拔萃

## 護理及客戶服務 精益求精

高齡服務改革於整個高齡服務業界注入「以客為主」這核心標準。像澳華療養院基金一樣，各高齡服務機構漸漸自傳統營商策略轉往以客為主的策略。消費者或許仍聽到諸如「消費者主導護理」、「客戶經驗」或「客戶服務過程」這些行內術語，事實上令服務對象感到稱心滿意也只不過是整個運作系統中其中一環。一間機構要持續成功，必須瞭解現行客戶的需求。機構必須反應敏捷、靈活機巧，有優良領導，清楚內部客戶和外界客戶的接觸點，在營運過程及市場推廣策略這些重點環節上必須決策英明。

在基金而言，我們年長的服务對象、員工及義工是機構心之所繫的大家庭成員。我們所走的每一步都蘊含這精髓，也要確保基金在服務上不斷精益求精，為客戶和持份人提供超卓服務。基金必須貫徹「消費者主導」這核心原則、以身心健康及重建能力為首、務求基金達致「國際客戶服務標準」(2015-2020)。

堅持以人為本，提供優質服務  
——這是我們的一貫宗旨。

我們穩步向前，在客戶服務機構行列中，將與最佳服務成效機構並列。

### 精雕細琢的服務

當基金最終取得「國際客戶服務標準」認證後，我們便可以自豪地成為獲得最高稱譽的少數真正以客為尊的主導高齡護理機構之一。這認證成為我們的鞏固基礎，也成為我們面對年長客戶時的服務明證、信譽和信心保證，更將我們穩放在其他主流服務機構的同等地位。

基金在「國際客戶服務標準」認證中的自我評估已進行得如火如荼，在二零一七年年底，我們矢志達致認證要求，基金領導階層（包括高級行政人員、經理及院長們）參與一個不可多得的「客戶服務領袖課程」。我們的目標是在二零一九年初完成整個認證過程。

社區服務總經理



### 客戶服務領袖課程

「客戶服務領袖課程」針對基金領導團隊需要，以實用的內容和技巧裝備團隊，幫助他們引導員工靈活思考，鼓勵員工改善服務，提升客戶經驗。這課程也針對基金邁向獲得「國際客戶服務標準」(ICSS 2015 - 2020)認可的需要。在課程開展前，社區護理團隊預先參與由「澳洲客戶服務專署」進行的初步重點評估，評估結果及建議讓我們認識自己的強項，也提醒我們就上述「國際客戶服務標準」要求而需要改善的地方。新汲取的知識令我們如虎添翼，在提升客戶經驗這方面成績斐然、長足進步。

社區服務總經理

家居護理員工悉心照顧、服務專業，大大改善了父親的身體狀況，他的情緒也好多了。謝謝你們！



我們的院長們和社區服務營運經理都一同分享通過政府服務質素評核的喜悅。院長們更表示每一個服務團隊都磨拳擦掌，為二零一九年七月開始執行新高齡護理標準的不定期突發評估做好準備。

## 流感、膳食、滑跌 ..... 迎刃而解！

周藻泮療養院在五月二十二至二十三日進行了第二次評核，四十四個評核標準完全達標，在未來三年可繼續營運。服務質素評核員就周藻泮療養院的服務有如下讚許：

- 預防流感爆發計劃 — 百分之九十八的住客及百分之九十五的員工接種預防流感疫苗，確保每一個人都認識預防流感的措施。
- 成功幫助所有住客免用床欄，每月滑跌數字並無增長。
- 自住客及其家人面談中得到熱烈回應，就膳食方面獲得百分之一百正面回應，評語令人鼓舞。

周藻泮療養院院長

## 有備而戰

自從二零一七年七月起，我們已積極為即將執行的新高齡護理標準作好充分準備，包括提高膳食的色香味、改善進食環境、邀請住客參與菜譜設計等。我們也配合「持續改善服務質素」要求，每月提名一位員工為「每月天使」，鼓勵員工不斷求進。「每月一小變」這培訓落實幫助員工將既有的「以工作為本」的觀念轉往「以客為本」的觀念。此外，我們也安排火警演習，確保住客在發生火警時知道應採取那些措施。

面對新高齡護理標準，我們徹底覆核基金政策及程序，不斷更新所有文檔，也會盡快回應有關「持續改善服務質素」事宜。

周藻泮療養院院長

## 優質服務確證

「澳洲高齡護理服務質素監管局」在十月二十四至二十五日在本院就護理質素及服務進行了一個意見調查，收集消費者的意見。調查結果非常正面：我們訪問了百分之二十二之的住客及其家人/代表，很多被訪者都認為療養院管理完善，住客有安全感和受到尊重。他們也認為員工照顧住客的健康需要，耐心解釋，當住客有特別需要時，員工也樂意跟進。

錢梁秀容療養院院長

## 從容面對改革

新高齡護理標準將於二零一九年七月開始施行，將高齡住宿護理聚焦於住客身上，由他們作主導。在配合改革之下，「豐享人生」計劃（見第25頁）由是衍生，並於二零一九年年初開展。重點項目包括由住客當家作主，按自己的需要而選擇服務、鼓勵員工發揮新意念來滿足住客需要、在院內締造一個更有家居感覺的環境，以及將「以工作為本」的模式轉為「以關係為本」的模式。所有員工完成培訓後，我們便裝備完全，預備迎接新護理標準以及任何來自「澳洲高齡護理服務質素監管局」的突發服務評審。

錢梁秀容療養院院長

## 團隊精神不言而喻

我在二零一七年七月開始在基金工作，當時的家居護理和「聯邦家居支援服務」團隊正密鑼緊鼓地為同年八月的服務質素評審做好準備。我正好參與其事，在短時間內學到很多社區護理，尤其是高齡活動中心的營運知識。在基金領導層的帶領下 — 特別是鄭賜霞女士和林榮忠先生 — 我們完全達致評審標準，充分表現了精明領導及上下一心的團隊工作。能夠參與整個過程是我的榮幸。當時我仍任職高齡活動中心經理，與六個中心同事並肩合作，深深地感受到他們的支持。

社區服務營運經理



# 努力不懈

## 全情投入 提高質素

「澳洲政府致力將高齡護理由以工作為主導的服務轉化為以消費者為主導的服務。」基金服務質素監控經理楊齡鳳女士除了提出上述看法，也指出消費者的參與是一個關鍵因素。

「彼此要建立關係，」她說：「所以對話非常重要。」

正因為在「新高齡護理質素標準」中，消費者擔當核心角色，而新標準也將重點放於消費者的服務效益而非服務機構提供服務的過程，所以和消費者建立關係非常重要。

楊女士提到她和其他員工正處於探索階段——集思廣益、參與工作坊及會議、接觸提供不同服務的人士——所作的一切都幫助基金決定如何與服務對象相輔相成，持續改善服務質素。

下一步當然是付諸實行。基金不同服務單位的員工代表組成「服務質素健康小組」，將每兩個月開會集中探討實際策略。

「我們正身處管理階層必須對質素負責的新世代，因為所有經高齡護理服務質素監管局評審的結果將被公諸於世。」

「經理層不可以再說：『等一會，讓我先跟服務質素經理談談。』他們必須負起責任，確保將優質服務天衣無縫地結合在日常營運中。」

「對服務質素監控經理來說，我們的挑戰就是透過彼此合作將所思所想的實踐出來。這不是一件只憑一己之力的工作，我獨個兒也不能成事，必須和不同的人士並肩工作。如果要用兩個詞語來形容我的工作，那就是推動和感染力。」





「政府高齡服務改革一浪接一浪，」服務質素監控經理楊齡鳳女士說。的而且確，將來的情況仍有很多未知數和令人擔心的地方。

「我們仍在幫助服務對象和員工瞭解未來的改變和這些改變會怎樣影響他們。」清楚前景，便可以開始建立潛力。

若問到在高齡護理範疇內的消費者經驗和客戶服務的重要性時，楊女士輕而易舉、滿有信心地回答：「多年來我們在這些方面已經做得非常出色。基金服務理念清楚指出我們必須將服務的長者待為家人。」

「若員工問我：『消費者經驗是甚麼意思？客戶服務又是甚麼意思？怎知道是否正在提供這些服務？』

我會說：『當你看著一位長者時，眼中看到的是你自己的父親或母親，又待他們如待自己的父母親，便已經做到了！』」

基金在二零一七年引進了一個更完善的新「文檔」(FOLIO)渠道，為基金的消費者和其他持份者提供一個途徑來報告事故及風險、回饋信息和投訴。

「我們除了經常鼓勵服務對象透過基金網址提意見外，也培訓員工，讓他們了解『投訴』是一個持續改善服務的動力，也幫助員工學習怎樣一致地處理投訴。」

楊經理指出整個高齡護理業界必須面對優質服務這挑戰，在思維上也要求一個翻天覆地的改變。

「以前談到優質服務，指的是褥瘡、院舍內有多少滑跌事件，又或者是院方怎樣控制了一次流感蔓延的情況。

當然我們不可以否定這些情況的重要性，也不可忽視護士和員工門日常工作的壓力。只要我們將看待長者如同家人這個理念付諸實行，優質服務便隨之而來。

由衷地愛護長者，便會盡量幫助他們享有最佳健康和最優質的生活。

我們已經有了用心服務的員工和義工，毋庸置疑，路已經走對了。」

我們正積極建立本身潛力，為基金締造一個「穩打穩扎」的將來，充滿信心地面對與高齡護理業界一起邁進下一個十年的大小困難。





### 新策略方向

基金已釐定機構新策略方向。「2018 - 2023以客為尊的護理」提出三個主要方向：我們的團隊、我們的服務環境和我們的路向。在這三個範疇內，我們的策略方向就是增強各階層員工的相互合作、與業界機構合作、推動創新的護理及服務和建立可持續的員工團隊，務求步伐穩妥地開創未來。

### 有備而「變」

在過去二十四個月，基金引進不少的改變來配合高齡護理各項改革。我們積極整合在服務上相互關聯的職責、微調架構來鞏固相關職責，也全面檢討每一個職級的角色和功能。基金也投資建立本身潛力的資源，致力締造一個「穩打穩扎」的將來，充滿信心地面對高齡護理業界未來必須面對的問題。



# 不斷精益求精 達致優質服務



### 「我心深處」關懷計劃 帶來突破

七十七歲的白先生在二零一七年六月入住陳秉達療養院，當時被診斷患上嚴重腦退化症。他時常感到混亂和沒有方向感，經常遊走至其他住客的房間，也不願意跟隨員工的指示。透過「我心深處」這服務計劃，護理員工一邊仔細觀察白先生在一個月內的活動，一邊詳細記錄他的情況，發覺到音樂對白先生的遊走起了一個治療的作用。

另一方面，院方也建議他的太太將白先生喜愛的中國歌曲錄在一隻光碟上，每當他開始躁動不安時，便播放那些歌曲。白先生許多時候都聞歌起舞，高高興興地邊跳舞、邊唱歌。有了這個安排後，他遊走少了，也更樂意跟隨護理員工的指示。看到丈夫的進展，白太太終於放下心頭大石。既然對白先生的情況感到安心，自己便不用繼續擔心，也可以減輕經常到院探望的勞累。





# 增強實力

## 善用科技 不斷更新

基金已開展一個更新資訊及傳訊架構的旅程，整個方向聚焦於改善工作流程、增強資訊及環境安全，以及提升客戶滿意程度。

「科技更新能夠裝備我們去面對未來的挑戰，」財務及行政總經理張文良先生說：「在一個資訊科技不斷精益求精、服務對象也越來越精於使用科技的行業中，我們需要一個能夠增強營運智能的資訊傳意系統，而我們日益增長的客戶也需要一個這樣的系統來提升他們的客戶經驗。」

籌備工作進行得如火如荼，確保能順利過渡至一個將於二零一八年啓用，並於二零一九年總結成果的「護理系統軟件」。

「我們之所以選擇『護理系統軟件』，除了這是一個綜合系統外，他們的職員對澳洲高齡護理體系認識甚深，也

曾全面地幫助基金與高齡護理各項改革接軌。」

「護理系統軟件」是一個基本平臺，方便我們在日後引進其他更專門的軟件配套來支援臨床護理、社區護理及其他日常的營運工作。

作為一個核心財務軟件，這軟件不但讓基金在成本分析時更得心應手，也在幫助我們更有效地編制顯示院舍住客在付出費用後自那方面及那些途徑取得客戶利益的報告。

基金也成了一個計劃執行小組來協助推行「護理系統軟件」和支援專責小組就持續營運這核心需要提供針對性的回饋信息。

財務及行政總經理張文良先生說：「作為一間非牟利服務機構，我們的投資雖然不大，但我仍懷著一個雀躍的心情期待未來的可能發展。」



## 「增強身心健康模式」 帶來長遠好處

家居支援服務—例如家居護理服務及聯邦家居支援服務—旨在幫助服務對象達成儘量在家裏和在社區內過獨立自主生活的願望。研究顯示及早利用身心健康模式，將焦點放在維持或重拾能力和社交上，能顯著地為服務對象帶來長遠好處。我們相信將維持身心健康及重拾能力這模式結合在社區護理服務中，可以幫助服務對象將本身的能力提升至最高，從而改善整體生活質素。

社區服務營運經理馮曉明女士說：她的責任就是帶領員工提供卓越護理，成為最佳實效護理的優越團隊，為客戶帶來正面的服務經驗，也鼓勵社區護理的創新意念。

「我在二零一八年七月入職，很渴望和社區護理不同服務的同事們同工，一起擴展聯邦家居支援服務和家居護理服務，也希望開拓一系列服務，讓我們的社區護理服務對象更為受益。」

「我們正推行一連串的改變，確保機構達致聯邦家居支援服務撥款要求，為需要家居護理服務的長者提供服務。這些改變包括新的數據報告模式，讓我們的高齡活動中心準確地掌握機構內整個聯邦家居支援服務和家居護理服務的數據。我們也鼓勵各活

動中心在服務對象參加戶外活動時，在中心內為額外的服務對象提供服務。」

「下一階段的發展項目包括在錢梁秀容頤康苑成立一個『金匙長者康怡天地』，為白楊街社區房屋的住客安排身心健康活動，以及為北悉尼和西悉尼的家居護理服務的對象提供「歡樂巴士」服務，從家裏接送服務對象參加戶外活動，方便他們往返長者健體中心或參與社交活動。

「以上一個財政年度結束前在各高齡活動中心引進的『身心健康活動』為藍本，我們會和外界服務提供者例如營養師、歡笑瑜伽導師、音樂治療師、健體導師等緊密合作，繼續為服務對象提供更多不同類型的活動。」

胸懷理想：增強現有協調，確保服務與服務間配合流暢。

## 心相契合

基金已和「翱翔資訊及培訓中心」 Altura Learning（前為「高齡資訊電臺」 Aged Care Channel）建立良好的合作基礎，創建一個靈活的平臺來結合雙語資源，讓高齡護理資源更為豐富。我們和「翱翔資訊及培訓中心」已成功完成了「心相契合」

（Engaging Hearts）這培訓模式，在高齡護理業界推動「卓越培訓」的文化。澳華療養院基金也藉著這嶄新的培訓模式載譽全球。

培訓模式由我們的員工演繹，探討如何自員工培訓取得最佳效果，

以及優質學習怎樣令員工支援的服務對象生活截然不同（參看 YouTube 短片內更詳盡資料）。

「翱翔資訊及培訓中心」為院舍及家居護理服務員工提供多個不同主題的核心課程，基金能夠在「翱翔資訊及培訓中心」的線上學習平臺展示我們的成就，足以引以為傲。

我們的社區護理服務也正和「翱翔資訊及培訓中心」合作發展適合亞洲高齡護理市場的內容，製作更多本地資源來增強高齡護理培訓。



我們正著手一個基金形象市場推廣計劃，讓基金成為求職者的「首選機構」。我們也致力為員工提供個人成長及職場發展的途徑，以培育、珍惜員工及義工為首任，邀請他們的家人參與交誼活動，令團隊工作成為生活的一部分。

一直以來基金甚為重視機構上下員工力求卓越的精神和培訓，其中一個例子就是撥款予各服務計劃作培訓及發展之用。我們希望鼓勵更多員工參與工作坊及會議，在本身必須接受的強制性培訓外也完成其他課程。

## 基金與澳洲腦退化症資源中心合辦支援腦退化症患者的證書培訓課程



# 共享碩果

## 與我們的長者共享碩果

基金在二零一八年九月十九日舉辦高齡宴，六百位服務對象及嘉賓歡聚一堂，一起共享基金團隊的工作熱忱，也祝賀當天在座的三位最高齡長者。三位獲贈紅封包的長者分別為蘇懷活動中心華人組的冼玉英女士（九十八歲）、好市圍活動中心的劉李瑞華女士（九十七歲）和西南活動中心的梁女女士（九十七歲）。基金行政總裁鄭賜霞女士致辭感謝各位贊助人、嘉賓及演唱者，多謝他們的慷慨付出，共襄善舉，成就了一個成功的高齡宴。

## 「一百零一歲生日是我最快樂的生日。」

我們其中一位院友快要到一百零一歲時，她的女兒很希望在母親的家裏——我們的療養院——為她慶祝生日。女兒和家人帶來一個很大的蛋糕，大家一起先後用英文和廣東話向我們的百歲人壽高唱生日快樂歌。切完蛋糕後，每個員工都戴上派對鴨舌帽，一個跟一個送上祝頌。她一面謝謝每一個人，一面給每一個人一塊蛋糕，說這是她過得最開心的生日，因為每一個她深愛的人都在自己的身旁。





### 「我把快樂傳開！」

Teresa喜歡與朋友交往，怪不得她選擇入住位於金匙、交通方便，合共超過三十位住客的**錢梁秀容頤康苑**\*。Teresa說入住頤康苑後，自己也精力充沛得多，又有安全感，不再感到孤單。她本身樂於助人，大門時常打開，其他年長的住客都喜歡去到她的單位和她談天說地，或是找她幫忙。曾經當過護士的她會幫住客們量血壓，也陪伴他們看醫生。

Teresa起初搬到錢梁秀容頤康苑時仍是一個全職的公共關係主任，最近才退休。選擇錢梁秀容頤康苑正因為她愛好自由、喜歡獨立生活，

不想成為晚一輩的「負擔」。對她來說，入住錢梁秀容頤康苑最大的好處是在自己的單位內有絕對的私人空間，但又可以在需要友伴的時候走到外面跟其他住客聊天。她在**馬來西亞**長大，英語是她的母語，所以很多住客都請她看英文信件的內容。在空閑的日子，她會帶住客們外出活動——到屈臣氏海灣吃炸魚薯條或者漫遊白鸚島。在她眼中，錢梁秀容頤康苑的住客生活簡單悠閑，一句體貼的說話足已帶來一天的快樂。在二零一七年十二月2ac澳洲華人電臺澳華療養院基金每週特備節目「活得更精彩」中有Teresa的訪問。

\*錢梁秀容頤康苑是澳華療養院基金特為華裔長者而設的社區房屋。

### 衷心感謝我們的義工

義工是基金的寶貴資產，他們的成就也是我們一直看重的成就，所以基金每年在五月份都舉辦的義工嘉許晚宴來表達這份心意。我們也透過面談、電郵和微信支持和鼓勵義工。義工團隊好像一個傳承傳統敬老美德的大家庭，一起幫助長者得體地和有尊嚴地安享晚年。

義工主任

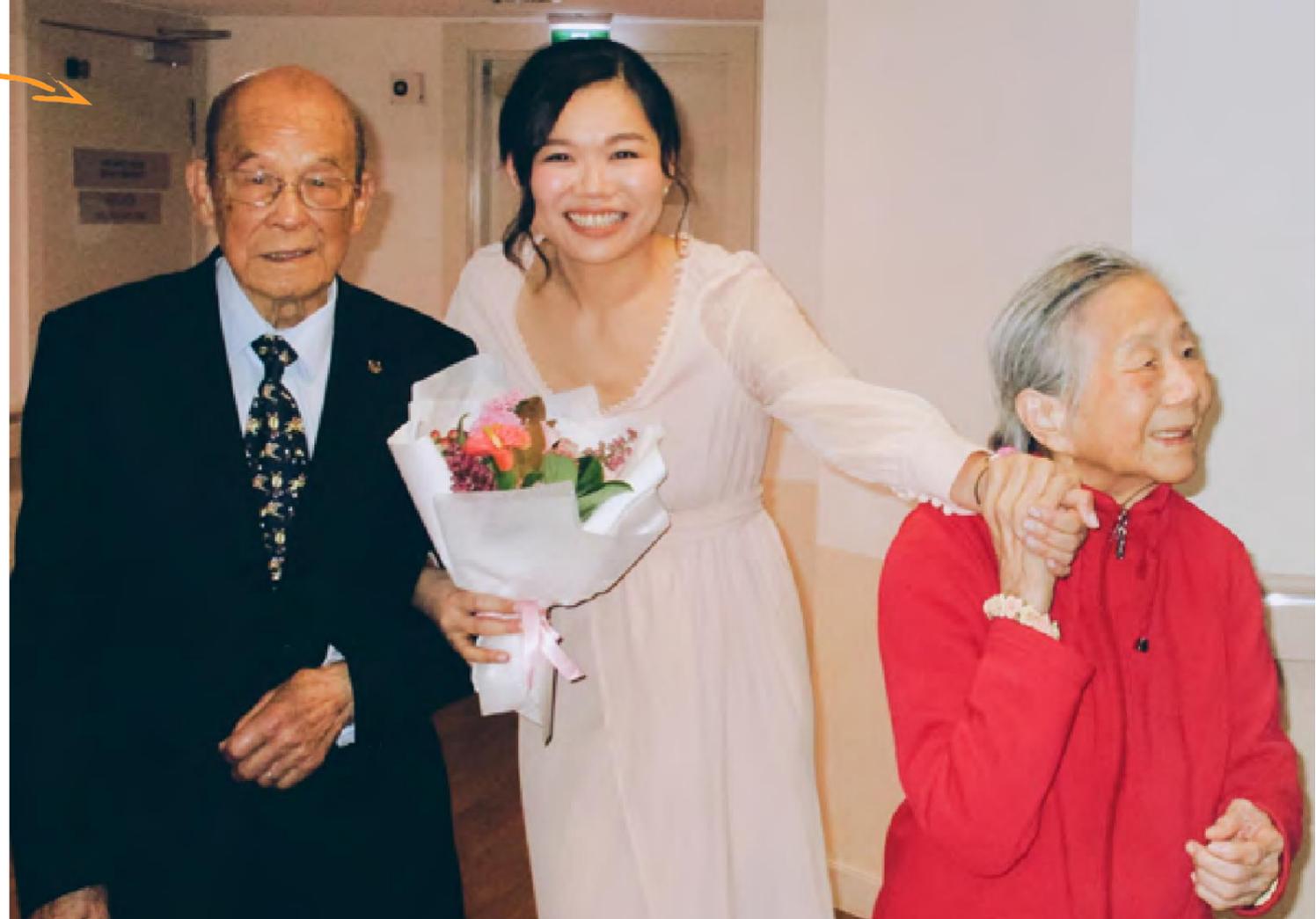
我們就快四十歲了！  
基金會在二零二零年歡慶四十週年。在這里程碑的一年，當然少不了大大小小的精彩節目、美食、文娛表演和豐富的獎品。千萬不要錯過日後公佈的詳情。



### 不一樣的婚禮

我們樂於為住客和他們的家人安排特別活動和慶典。當腦退化護理專翼一位住客的孫女兒查詢可否在本院舉行婚禮時，我很快便回答：「可以！」她希望在我們的療養院內舉行婚禮，讓心愛的祖母能也參與。對她來說，沒有了祖母，婚禮也不完整。當天親友們歡聚在我們的花園和大廳，一起見證祖母的喜悅，也祝願新郎新娘**白頭偕老**、永結同心 — 那是充滿了親愛、歡樂和喜悅眼淚的一天。

錢梁秀容療養院院長



### 籌款慶典 成績斐然

在二零一七年十二月十六日我們在很短時間內舉辦了一個籌款慶典。各界人士慷慨捐助，服務對象和親友們都熱切期待這個盛會，員工和義工們都主動幫忙籌備的流程工作。當晚我們分享了創會人士的理念、現任董事會成員的委身和管理層以及員工孜孜不倦的努力。當晚籌得六萬八千一百七十元善款，成績斐然，將用於高齡服務。



### 中秋高齡宴歡笑洋溢

社區護理營運經理馮曉明女士說：「任職基金三個月後，我便成功地統籌二零一七年十月的一年一度大規模活動 — 中秋高齡宴。社區護理服務差不多六百位服務對象出席這個盛會，員工和義工們的投入和熱忱不單深深地感動我，也讓我清楚知道選擇在澳華療養院基金工作是一個正確的決定。」

笑一笑  
添壽十年  
— 諺語



# 卓越團隊 更佳服務



董事會及高級行政人員



財務及行政團隊



社區護理團隊



院舍護理團隊



## 你也可以盡一分力

- ✓ 成為我們的義工
- ✓ 捐助
- ✓ 遺贈
- ✓ 成為我們的服務夥伴

### 請聯絡我們

- ☎ 1800 88 22 88
- 🌐 [www.anhf.org.au](http://www.anhf.org.au)
- 📘 [www.facebook.com/ANHFAU](https://www.facebook.com/ANHFAU)
- 🌐 linkedin
- 📺 Youtube
- ✉ [info@anhf.org.au](mailto:info@anhf.org.au)



# 縮寫詞

- 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
- BM: *Being Mortal* by Atul Gawande
- C: Chairman
- CHSWC: Chester Hill Seniors Wellness Centre
- CCPNH: Chow Cho Poon Nursing Home
- CC: Community Care
- CEO: Chief Executive Officer
- CCQRC: Community Care Quality, Risk and Compliance
- CS: Corporate Services
- CMU: Communication and Media Unit
- CVS: Community Visitors Scheme
- DASS: Domestic Assistance and Social Support Service
- GPDCC: Greenfield Park Seniors Wellness Centre
- GM: General Manager (CC, CS and RC all have GMs)
- HC: Home Care
- HO: Housing Officer
- HSWC: Hurstville Seniors Wellness Centre
- JSCH: Jones St Community Housing
- KM: Karl Meninger: abridged quotation
- LCACC: Lucy Chieng Aged Care Centre
- LCG: Lucy Chieng Gardens
- NG: Nous Group, *Wellness and reablement in the home care sector, May 15, 2018*
- PSCH : Poplar St Community Housing
- RC: Residential Care
- RLT: Residential Lifestyle team
- SHC: Stanley Hunt Seniors Wellness Centre
- SWSWC: So Wai Seniors Wellness Centre
- SWSG: So Wai Support Group
- SWSDC: South West Sydney Day Care
- VC: Volunteer Coordinator
- VP: Volunteer Program



# 謝謝你！

衷心感謝各位捐助者、協助籌款人士及機構、政府機構、義工和一直支持基金財務及行政的熱心人士。全賴你們的慷慨捐助和熱忱，基金得以幫助澳洲日漸邁向高齡的人士維持身心健康，安享晚年。

我們也衷心感謝每一位曾經參與籌劃2017-18年報的人士。

## 財政報告

基金2017-2018年度財政報告（可移植文檔格式）可自基金網址 [www.anhf.org.au](http://www.anhf.org.au) 下載

## 編輯及設計

Marjorie Lewis-Jones 女士編寫及輯錄 ([www.youneedawriter.com](http://www.youneedawriter.com))  
取材自澳華療養院基金員工、董事會成員、服務對象及其他人士提供之資料

## 設計

Kascha Sweeney ([www.kasthetics.com](http://www.kasthetics.com))

## 攝影

Josephine Ki, Alan Chan 及澳華療養院基金員工

