

振翅高飛

ANHF
Australian Nursing Home Foundation
澳華療養院基金
Culturally Appropriate Aged Care Since 1980


「從構思、計劃，之後蛻變」
想象力可點石成金，
讓我們舒展羽翼，展翅上騰。

目錄

主席分享	2
行政總裁分享	4
新增長者活動中心	7
服務質素及監控團隊	11
感染防控倡導員	15
新冠病毒疫情前線故事	17
高齡護理善終指引服務	25
與愛讀樂培訓合作	27
2CR 新增電台普通話目	30
蓄勢待發	31
義工服務	35
哥頓新院舍興建進度	37
財務及企業總監分享	39
財務報告	42
護理服務總經理分享	44
董事會	47
基金服務	48
慷慨捐助	49
衷心感謝	51



主席分享

「沒有任何事物
比改變更為不變。」

雖是老生常談，但在過去十二至十八個月來果真是一語中的。

居家令或張或弛、因應變種新冠病毒株Delta的相應行動、留意「皇家調查委員會」（Royal Commission）影響高齡護理的建議、依循「高齡護理質素標準」（Aged Care Quality Standards）面對轉變拿捏無誤地調整我們的服務，更要在歌頓興建新療養院.....

大多數人都想逃避改變，可是一旦容許「改變」來轉化自己，便有點石成金之妙。只要化改變狂濤為動力，便能推動我們踏上新途，反思令我們停滯不前的障礙，也推動我們鞏固資源，讓我們準備就緒，迎向前面未知的挑戰。

即使挑戰重重、阻礙連連，基金的優秀職員、義工及社區人士仍不斷成就大事、以關愛無私付出。

讓我代表董事會感謝所有澳華療養院基金大家庭的成員，謝謝你們卓越不凡的服務。行政總裁鄭賜霞女士及基金團隊的盡忠職守、遠見及熱忱，實在非比尋常！



可惜新冠病毒疫情種種限制延誤了哥頓新療養院的興建進度，但成功必然在望！

因應新冠疫情四十週年慶祝活動延期，多少也帶來失望。渴望限制取消，希望可以與你安全地慶祝基金四十週年慶祝活動服務！

新冠病毒疫情毫不留情地指出「瞬息萬變」這事實。在急劇變化中，我們仍引首前瞻，對基金服務的持續性以及在轉化中仍日漸茁壯重新注入信心。在聚焦於基金先行者的創會辛勞時，我們更深深領會承先啟後這使命。

這蝴蝶正破繭而出。這彩蝶承載非一般的美麗，牠 — 就是我們 — 在人口日漸老化中承擔支援澳洲長者的責任。

蛻變就是關鍵。

雷文潔主席



行政總裁分享

基金董事會簽發一個自二零二一年五月一日生效的新管理架構，除由一位護理服務總經理全權管理院舍及社區服務外, 也新增「財務及企業總監」（Chief Financial Officer）一職，讓管理架構更流暢。

新架構有助我們處理高齡護理範疇內不斷的急劇改革和業界面對的財務及人力挑戰。

架構重組其中一個目的是啟發中層管理人員的思考，讓他們承擔更多職責。基金會為有意提拔的職員安排導師計劃，其後的後續計劃便是配合這改變的一個重點。

在推行新架構時看到日漸澎湃的動力，不禁隨之意氣高昂，在腦海中描繪出基金「蝴蝶」成功蛻變的景象。

新冠Delta病毒株在六月將悉尼推落封城的深淵中，換言之我們要將大部分的注意力轉回至守護服務對象不受病毒感染的方向。

既然限制在十月初才放寬，我們便在「成蛹期」中蛻變，羽翼漸張，羽尖開始裂繭而出！



我們一直都積極面對。雖然居家令迫使我們部分服務進入休眠狀態，反倒將資源釋放出來，擴大及改善基金的工序及程序。其中一個主要成就便是標誌基金數碼化非常重要的第一步 – 組裝「財務及護理系統」（Care Systems）。

在這財政年度，我們拓展了三個長者活動中心、開始興建位於哥頓（Gordon）的療養院，以及在陳秉達療養院開展「職場文化蛻變計劃」（Workplace Culture Transformation）。

我們也檢討了基金的：

- 「聯邦家居支援服務」（Commonwealth Home Support Program）團隊，重點檢討持續拓展服務。
- 社區護理團隊，委派「聯邦家居支援服務」經理支援長者活動中心職員。
- 家居護理服務，透過訪問及於4月30日舉行的「提升服務交流會議」（discovery session），釐定改善計劃。



推行改變：支援前線員工及讓員工更清晰自己的職責。確保：

- 增強基金與消費者間的溝通
- 持續提供優質服務
- 更暢順地自家居護理過渡至院舍護理
- 家居護理配套收費更有市場競爭力

我對新設的職位寄以厚望，也感謝所有懷抱熱忱、帶著理想及活力履新的職員。在這裏我只提及兩個人事改變，其他則詳見本年報其他地方。

蔡葉德君 – 護理服務總經理
委任蔡葉德君女士統籌新合併的院舍護理及社區護理服務及督導「臨床監管」，蔡女士的工作效率及效益在她對應新冠疫情的管理和應變措施可見一斑。由始至終，每一位基金員工（不論在那一間院舍、那一個服務單位）都收到清晰的新冠病毒防疫安全措施，依循新州政府陸陸續續發報的不同要求而行（詳見第44頁蔡葉德君女士另文報告）。

張文良 – 財務及企業總監
張文良先生於二零一四年入職澳華療養院基金，以其專業知識協助基金自小規模機構成長至中型服務機構。作為財務及企業總監，張先生有更大職權，於決策上輔佐行政總裁。在不久的將來，基金將繼續面對業界內各重要改革。財務及企業總監在針對財務策劃、預算管理及建立壯實健全的財務架構這角色上，實在不可或缺（詳見第39頁張文良先生另文報告）。

基金團隊靈巧敏銳、盡忠職守的表現盡見於疫情挑戰中維持重要服務，不屈不撓地守護我們的院友、消費者及職員。即使要停止正常運作，仍創出新途徑與消費者保持聯繫，提供非面對面支援。

我們仍會繼續建立力量去面對將來的挑戰，包括怎樣在預期的「新冠病毒常態下」，在營運環境和容易受感染人士的感染風險間取得平衡。當我們的社會由一個「杜絕病毒」轉移至「與病毒共存」的心態時，我們必須在守護護理對象（院友、社區護理消費者、工作團隊）和保留個人權利間取得平衡。

衷心感謝董事會、高層行政人員、經理、各位員工、義工、捐助人士、消費者、院友、租客及各位家人在整個旅途中的寶貴付出。

我們共同創構的美好將來。殷切盼望蛻變成真。

鄭賜霞
行政總裁



新增四間長者活動中心

疫情中基金在北悉尼開設了三間新長者活動中心，第四間則在西悉尼，可說是碩果豐收！

北悉尼三間活動中心分別位於依士活（Eastwood）、卓士活（Chatswood）及康士比（Hornsby Heights），將成為基金在哥頓興建中的療養院的「引水道」，引導他們參與相關服務。

西悉尼活動中心位於格蘭維（Granville），服務對象包括說越南語、普通話、廣東話及其他中國方言（例如潮州話）的消費者。

新冠病毒疫情實施居家令期間，西悉尼活動中心藉著視像談話，利用WhatsApp和消費者在家中一起做輕量運動，也提供日間家居暫息服務來支援消費者及其照顧者。

西悉尼活動中心靈活暫息服務主任Tran Nguyen說長者和家人一直都熱衷參與自2020年11月11日開始的中心活動。

「他們很高興中心提供符合文化需要的服務，就是長者可以和其他有同樣興趣的人士交誼、認識新朋友，也可以接觸自己的文化和保持時事觸覺。」

「透過中心針對身心健康及重建能力的活動，消費者可以保持活躍，達到在自己社區內健康及獨立自主地生活的目的。」



Tran Nguyen主任提到中心經驗豐富的職員及義工能說多種語言，再加上圖文並茂的溝通板、照片及幻燈片，消費者彼此間的語言障礙大為減低，大家也更投入。

「我們樂於幫助來自不同背景及說不同語言的人士互相認識、適應中心的各個項目和小組活動。」她說。「有認知障礙的人士需要更多支援和鼓勵才能參與中心精心設計的活動，我們極為樂意幫助他們。」

「看到摯愛親人在充滿歡樂氣氛、安全及照顧周全的環境中享受中心活動，照顧者及家人都欣喜不已。」

「他們不單只放心，更可暫時放下照顧工作休息一下或做其他事情、學習及安排家庭責任，減低精疲力竭的風險。」

拓展北悉尼服務

梁淑儀於二零二一年五月晉升「聯邦家居支援服務」經理。她自二零一三年起曾於基金任職不同的關鍵職位。

她說有見在卓士活、康士比及依士活區內大約百分之二十五人口來自華裔背景，在家裏說廣東及/或普通話，便做出相應行動，在北悉尼開設三間新長者活動中心。

「我們看到區內對高齡護理服務的需求越來越大，也認同在那裏發展切合文化及語言需要的高齡護理服務甚為重要。」

「來自衛生部聯邦家居支援服務的撥款讓我們在二零一九及二零二零年先後在依士活、康士比（Hornsby Heights） 及卓士活開設三間長者活動中心。」

梁淑儀經理說在新冠疫情期間開設這些活動中心絕不容易，但足以自豪的是基金仍成功地減低疫情對服務的影響。

她也提到疫情中團隊成員更團結一致，隨著哥頓新療養院施工完畢，基金便可為居住在該區的長者提供一站式服務。

「有意留在家中獨立生活的長者可以獲得基本需要的支援。消費者隨著護理需要日漸增加/複雜，也可獲得更多支援。當長者因病患、體弱或腦退化症而不能繼續留在家裏時，基金可以在我們充滿家居環境的院舍內提供切合文化及個人需要的服務。」

「我們的一站式服務確保順利過渡。」

「幫助長者建立健康生活模式的能力、追求自己的興趣和維持活躍社區生活是我們的目的。」



保持聯繫

新冠病毒疫情居家令期間，中心職員利用電話、或視頻形式向消費者及照顧者問好。有些更將小禮物或禮物籃（在保持社交距離下）送到消費者家中，慶祝農曆新年、中秋節、母親節及生日。中心除了安排視像集體活動、簡易健體操或大合唱時段，也郵寄動腦筋遊戲給消費者，幫助他們申請「家居支援、個人護理及社交支援服務」（DAPCSSI）或平安錶，讓他們生活得更安全。

「聯邦家居支援服務」拓展重點

- 康士比活動中心於2021年5月24日開設，服務北悉尼華裔長者。
- 西悉尼活動中心/家居暫息服務將於2020年11月17日開設。
- 卓士活活動中心將於2021年12月開設。
- 依士活長者康怡天地於2019年12月18日開設，是我們在北悉尼的首間長者活動中心。
- 伴樂圍活動中心於2015年11月開設。
- 好思維活動中心於2013年6月開設。在2021年6月4日慶祝八週年誌慶。
- 綠田園活動中心於2010年9月開設。
- 蘇懷活動中心於2008年5月開設，在2021年5月慶祝十三週年誌慶。
- 沛德活動中心在2021年踏入十八週年，在2021年2月共享午膳，一併慶祝新春佳節。
- 翠庭山活動中心於2010年10月開設。
- 金匙長者康怡天地於2019年11月開設。

「喜歡聽到他們的歡笑聲」

北悉尼及金匙長者活動中心余艷慈主任說在二零二零年九月疫情放緩時，基金立刻開設依士活長者康怡天地，繼而開設康士比及卓士活兩個活動中心。

「依士活長者康怡天地的長者都熱切期待每週的相聚。不論你來自那個地方、說普通話或廣東話、不論你的教育程度或曾經從事那個行業，我們都一視同仁，將歡樂帶給大家。」

「我們時常主動和消費及其家人溝通，聆聽他們的需要。他們口中每一句窩心的說話都成為驅動我們繼續工作的動力。」

「其中一位消費者的女兒說：只要和母親提到今天是『中心日』，母親便會叫她早些出門。如果因為天氣不好或其他原因要留在家裏，整天就怏怏不樂。」

「那位女兒因為在中心有我們照顧她的母親，便可以有一些時間做自己喜歡的事情，她非常感激我們。」

「團隊成員盡力安排適合長者參與的不同活動。不為甚麼，只因為我們喜歡聽到他們的歡笑聲！」



「提升長者身心健康」

梁淑儀經理說：「中心讓長者彼此更熟絡，也鼓勵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。」

透過中心每日的提升身心健康活動，腦退化症患者能夠維持認知能力及社交活動。以中心為基的暫息服務也讓主要照顧者暫時放下照顧擔子，減低壓力。

基金獲聯邦家居支援服務新撥款，為西悉尼地區需要上門協助或支援的長者供靈活暫息服務。這些減低照顧者壓力的服務包括家居支援、預備膳食、個人護理及個人社交支援服務（例如陪伴購物、協助接受醫療服務及交誼活動等）。



梁淑儀經理及Tran Thi Bao Nguyen主任一起在寶活蘇懷活動中心檢查中心活動用品、遊戲設備以及其他物品 。

西悉尼最佳服務

即使困難重重，西悉尼靈活暫息服務仍提供了：

- **740小時社交支援服務** – 精心設計的優質小組活動，幫助長者維持社交活動及保持聯繫
- **563小時家居支援服務** – 讓照顧者休息一下
- **24小時社區支援服務** – 例如接送消費者接受醫療服務、購買雜貨及食物，幫助他們在家獨立生活

大悉尼居家令期間中心活動暫停

新冠疫情肆虐大悉尼，基金不得不自六月二十四日起再次暫停各長者活動中心。截止2020-2021財政年度結束為止，仍未能決定中心重新運作時間。（後記：各中心在二零二一年十一月重開，職員和長者都開心到不得了！）



擴展服務質素監控團隊

「守護團隊、保持實力」

基金在去年擴展「服務質素監控團隊」（Quality, Risk and Compliance team）。這是一個微調運作程序以適應「新常態」的關鍵步驟，致力守護基金消費者身心健康和生活質素，保障他們的安全。

新團隊幫助我們堅守崗位，杜絕風險，確保服務達致法例要求。

訪問服務質素監控團隊經理蔡蕙葶女士(Debra Charlton)

蔡蕙葶女士（前排中間）於二零二零年十二月履新，任職服務質素監控團隊經理。蔡女士除曾任職基金臨床護理顧問（自二零一九年四月）外，於領導臨床護理、運作、諮詢、質素及合規等高齡護理範疇經驗豐富，必能助益基金服務。

請談談服務質素監控團隊的工作

服務質素及監控一直都是高齡護理框架內其中一個標準。隨著政府在二零一九年七月一日引進新「高齡護理質素標準」（Aged Care Quality Standards）及「高齡護理權利章程」（Aged Care Charter of Rights）後，這兩方面更為強化。

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」為一項新增獨立標準。各標準互為作用，與基金服務監控及臨床護理監控互相契合。

「以人為本」的護理及「消費者選擇」在這方面有甚麼作用？

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」不約而同地影響其他各項標準。

我們的服務質素監控建基於基金二零一九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。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。

為甚麼服務質素監控團隊這麼重要

服務質素監控團隊成員：

- 調整服務質素監控架構，釐定事故處理指引及就食物安全、環境、清潔及感染控制進行內部審核。
- 協助職員依循所有政府規例。
- 培訓職員有關「善終護理」的整體團隊能力、就「個人防護衣物職能培訓」進行「導師訓練課程」。

在新冠病毒肆虐期間，服務質素監控團隊在守護院友、職員及廣泛社區等方面承擔了一個關鍵角色。

服務質素監控團隊怎樣協助監控及杜絕風險？

「服務質素行事曆」（quality calendar）監控各服務單位，將個別結果、其他指標及風險評估顯示在「基金風險矩陣」（ANHF Risk Matrix）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探討解決方案。



「我們希望藉著團隊的**專業知識**
提升**服務質素**，**幫助**長者
獲得更優質的生活。」

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「沛然充滿」整個機構，全面支援大家。

服務質素監控主任王樂雯
社區服務

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。 我們希望藉著團隊的專業知識提升服務質素，幫助長者獲得更優質的生活，也希望能及時支援所有同事。團隊工作充滿挑戰，很多時候都要在有限的時間內找到問題所在。幸好成員各有所長，互補不足，發揮團隊精神找出應對方案。

服務質素監控主任丘諾恩
院舍服務

我負責基金所有員工的持續培訓及發展，確保他們掌握不斷更新的技能，在工作上發揮所長。我也要確保基金在依循法規之餘，隨時留意任何法例修定，務求員工完成所有強制性培訓。我要求自己以身作則，自己先完成課程，才可安排員工接受培訓。

服務質素監控主任鄧勝
培訓及發展

我在二零二一年四月加入服務質素監控團隊，主要職責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。對自己的確是一個挑戰！很渴望和別人分享幫助腦退化症患者獲得更美好生活的快樂，讓他們認識到即使患者記憶力日漸衰退，如果我們能夠讓腦退化症人士感到被尊重和享受每分每秒的時間，便截然不同了。

知識和技巧固然重要，但同理心和正面思維也是優質護理的要素。每當我預備培訓材料，在團隊支援職員提供優質服務的大前提下分享腦退化症護理時，必定揉合這兩個要素。

陳麗芳
腦退化症顧問



新增「感染防控倡導員」嚴防感染

新冠病毒疫情敲響警鐘，提醒我們在高齡護理範疇內，預防及控制感染對安全有效地提供優質個人護理及臨床護理，的確有一個關鍵作用。「皇家調查委員會」就「高齡護理質素及安全」的調查結果，亦強調機構建立預防及控制感染能力的重要性。

澳洲政府因此要求每間高齡住宿院舍必須最遲在二零二零年十二月自護理職員中委任至少一名職員擔任感染防控倡導員一職。

基金三間院舍各有一位註冊護士主動參與培訓。每位註冊護士每週培訓十個小時，前後完成十一個學習模式及一篇三千字的主題文章。所有參與的職員都在二零二一年二月底前完成課程。

錢梁秀容療養院感染防控倡導員葉松說這三個月的培訓課程讓他和其他參與的註冊護士都充實了必須的控制感染知識。

「課程內容廣泛，有助我向管理層提出專業建議。另一個得著就是學到了往那裏找到資料寶庫，可以舉一反三，活用在日常工作裏。」

葉潔茵是另一位從這個按自己進度完成課程而獲益的職員。培訓後她成為周藻泮療養院的感染防控倡導員，現在是基金家居護理服務的註冊護士。

她說這個課程需要閱讀及理解大量資料，這些資料正好讓她現在用來培訓前線員工怎樣安全地提供服務。

例如在訓練員工怎樣穿戴個人防護衣物時，便指示員工重覆地消毒防護罩袍，作為重覆練習，讓這些動作成為第二本能。

「像跳舞，」她說：「肌肉就會有反射動作，即使閉起雙眼也自自然然地做了出來。」

葉潔茵和葉松清楚感染防控倡導員的工作非常重要，在新冠病毒疫情中尤其關鍵。

「緊守崗位、全力抗疫是醫護人員的職責。」葉松說。

「大家必須協力同心，才能抵抗疫情、守護院友。他們的安全，就帶是我的安全。」

是的，都是息息相關。



培訓職員怎樣穿戴個人防護衣物是防止新冠病毒傳播的重要一環

疫情中
前線員工
感人故事



17 居家令期間基金家居護理員工繼續為年長消費者提供不可或缺的服務，例如清潔、購物及陪伴他們做健體運動。

疫情中前線員工忠於職守

本年度隨著新冠病毒感染個案飆升及澳洲政府實施嚴厲居家限制，基金前線高齡護理員工緊守崗位，確保年長消費者安全。這些故事讓我們一窺他們盡忠職守、堅韌不屈的精神。

培養正面思維

居家令實施期間，基金家居護理員阿釗疫情下仍然堅持上門為長者提供服務，從沒想過放假或暫停工作。

「疫情下長者更需要我們。」他說。「疫情前他們還可以出外購物，和親友上茶樓，但現在只能每天留在家裡，十分苦悶。看見我們到訪，特別是一些行動不便需要我們協助洗澡的長者，足以讓他們開心一整天。」

除了為長者購買日常必需品，阿釗也聆聽他們的心聲，和他們談天說地，讓長者知道疫情下仍然人間有情。

「總要帶給他們正能量：現在不是世界末日，最壞的始終會過去。」

阿釗已接種所有劑量疫苗來「守護每一個人」，也每星期接受一次新冠病毒測試，讓家人及長者安心。

「長者免疫力較低，所以我每次外出購物都格外小心，回到車上立即清毒。每次上門服務都穿上全套個人防護衣物，協助長者洗澡時即使汗流浹背，亦不除下口罩。」阿釗說能幫助別人讓自己的人生充滿意義。他每次到訪他都為長者帶來樂趣和溫暖，所以他離開時長者總是依依不捨地問：「阿釗，你甚麼時候再來？」他總笑著說：「你先好好睡一覺，明早就會再看見我!」

「感覺就如獲得一件救生衣」

當金匙（Campsie）成為疫情熱點時，基金高齡房屋主任陳錦鴻雄竭力確保居住在錢梁秀容頤康苑（位於金匙）年長住客安全。

「我們由於年紀和健康問題一直拖延接種疫苗，」一位住客在感謝信中寫:「到了想接種時又擔心在公共場所感染。」

「當陳主任安排謝醫生上門替我們接種疫苗時，我第一感覺就如獲得一件救生衣，以後乘搭公共交通工具都得到保障。」

隨著悉尼感染個案上升，陳主任知道很多年長的租客雖然希望接種疫苗，但又不容易，所以便聯絡謝慶鎰醫生。謝醫生帶著他的醫療團隊來到屋苑，穿上全套個人防護衣物提供接疫苗接種服務。

謝醫生說團隊非常樂意為租客們接種疫苗，謙稱防止病毒蔓延是每個醫護人員的職責。

「長遠來說，我們必須與病毒共存，接種疫苗是唯一最有效保護自己的方法。」

租客和他們的家人紛紛寫信嘉許陳主任主動幫忙。

陳主任高興地說:「現在我們可以很驕傲地說，頤康苑的疫苗接種率是百分百!」



防禦新冠病毒必須穿戴個人防護衣物

同心抗疫

基金一向以維護院友身心健康為首任。在抗疫洪流中，職員更多走一步。

錢梁秀容療養院副院長李瀟雅說強制性培訓「控制感染」(Infection Control)更為頻密，增加如何洗手、佩戴口罩、鞋罩及保護衣等密集培訓，以及當突發情況發生時應如何處理及面對。

為了讓員工緊記每個步驟，在疫情下特設有獎問答比賽，協助員工充實防疫知識，更有信心一起實踐抗疫工作。

「員工對工作的熱情和投入深深地感動我。」李瀟雅說。「即使有些員工住在疫情熱點，須按政府要求每三天要檢測一次，仍然緊守崗位。」

「疫情下有些員工因家人到過疫情熱點需要隔離不能上班，但其他員工知道後自動調配輪值時間，甚至取消休假回到院舍幫忙。」

錢梁秀容療養院康體生活主任陳許美蟬認為保護院友健康也包括關心每位長者的情緒需要。

院舍聯繫大使協助長者使用科技和視聽器具如智能電話、電腦及平板電腦等與家人保持聯繫，以解思念之情。

陳許美蟬說：「錢梁秀容療養院康體生活主任每天都會花盡心思為長者安排不同的活動。」

「沒有義工跳舞唱歌？員工就自己穿上舞衣表演，長者一樣看到笑聲雷動。」

「不能帶長者外出用膳？就為他們外買點心、炸魚薯條、越南河粉等，長者們不會錯過心愛的各樣美食。」

「我們更增設飯後傍晚活動，讓長者在活動中一起歡笑，忘卻疫情下的陰霾。」



發揮團隊精神 救回寶貴生命

當家居服務員報告婆婆最近在家跌倒兩次，家居護理註冊護士亢利便感到跌倒可能是個警號。

亢利便和家居護理經理討論這個案，後者同意她應找出原因。

「我去家訪時發現婆婆血壓很低，懷疑她可能是昏倒而不自知。於是打電話查詢家庭醫生，都覺得有送院的必要。」

但疫情下無論婆婆和家人都擔心受到感染，在亢利解說下，婆婆家人決定由亢利陪著婆婆到醫院，最後確診婆婆患上尿道炎和肺炎（可以致命）。

看到婆婆已完全康復，亢利心感當天花的時間甚為值得。她更謙稱正因為整個團隊合作無間，才將情況逆轉過來。

她提到前線護理員工真心關心婆婆，滙報她在家跌倒、服務經理審慎處理跌倒個案的專業態度、家庭醫生不厭其煩地回答她的查詢，以及婆婆家人信任自己和提出的建議。

「這個案讓我更體會團體合作的重要。只要大家同心抗疫、彼此守護，我相信澳洲很快會走出疫境!」

多動腦筋 緩和居家令壓力

居家令下沛德活動中心有位婆婆整天呆在家裡，情緒日漸低落，弄到要看醫生。

沛德活動中心總主任龔愛周知悉婆婆要看心理醫生，便想到長期生活苦悶可能是情緒問題的根源。

家訪後龔姑娘隨即委派同時是中心員工也是家居護理員工的曾姑娘安排活動給婆婆，獲得意想不到的效果。

婆婆在活動中心已認識曾姑娘，也信任她。曾姑娘也知道婆婆喜歡動腦筋遊戲，所以每次都在網上找一些謎語、詞語接龍遊戲和廣東歇後語等。

婆婆玩得非常投入，每次都歡天喜地坐在視頻前等待曾姑娘，甚至要求額外給她多些謎語，讓她在下一次活動前打發時間。「每次互動都聽到婆婆開朗的笑聲，能讓婆婆在情緒幽谷中走出來，給我很大工作滿足感!」曾姑娘說。

曾姑娘也護理一位帕金遜症患者。

「疫情下他曾經停了兩星期服務，但健康倒退到連走路也不會。」她說：「家人於是要求我重新到家陪他做運動，那位長者的情況才穩定下來。」

曾姑娘說也有長者需要協助洗澡，若沒人幫忙便會影響他們的個人衛生。看到他們的需要，實在不能袖手旁觀。

「服務不可以停下來。盡力做好防疫措施，不管疫情如何。支援長者就是我們的職責!」

活動帶來好心情，長者心境更開朗







院友開開心心地做蝴蝶手工，祝願悉尼取消在2021年曾經實施的居家令，基金也邁向一個更美好的將來。

典子婆婆帶來喜喜洋洋的禮物

二零二零年十一月沛德活動中心重開，長者們笑呵呵地踏進「久違」了的地方。讓長者們更高興的，就是典子婆婆帶回中心那些手工精巧的禮物。

居家令期間，八十二歲的典子婆婆一雙巧手忙個不了，用雜誌紙張製作聖誕樹、用日本布料縫製杯墊和用毛冷編織可愛日本屐鑰匙扣。

「母親在年輕時已經喜歡編織、縫衣服和其他手工藝。」典子的女兒Hiroko說。「小時候很多衣服都是她縫給我的！」

Hiroko說母親摔斷手臂後便開始參加以華裔人士為服務對象的沛德活動中心。

「出院後一位高齡護理評估員探訪她，給我們一些鄰近的長者活動中心資料。我想母親既然只說日語，或許參加亞洲文化背景的活動中心能讓她更容易適應。」

「起初也只是抱一個觀望態度，看看她喜歡不喜歡，想不到她很享受和中心其他長者一起相處，也喜愛參與活動。」



語言障礙加上失聰也攔阻不了典子婆婆和其他長者溝通。

「典子婆婆的溝通技巧、身體語言和面部表情簡直出人意表！」沛德活動中心總主任龔愛周說：「有些時候我們更利用漢字溝通，因為在日文中也使用一些漢字。」

「典子婆婆在中心甚受歡迎，大家都喜歡接近她。她非常友善、主動和別人交往，觀察力很強。」

龔主任提及在中心每年一度的火警演習中有一個小插曲，令她印象極為深刻。

「慣常地大家必須離開中心去到鄰近的公園集合。我看到三位中心長者手牽手一起步向集合地點,站在中間那一位就是典子婆婆,我立刻將這美麗感人的一刻拍照留念。」

李伯伯用手工藝為大家打氣

在中國中央紙工廠做箱工，拿著小刀做很仔細的工作，年輕的李世杰便學到一些手藝。現年九十三歲的李伯伯繼續用一雙巧手製作工藝品，與沛德活動中心的老友記分享。

「我們這一代嘗盡人生的甜酸苦辣，」他娓娓道來：「顛沛流離，但絕不氣餒。」

「一生就像是中國歷史的縮影，」他接著說。之前李伯伯還提到自己經歷過中日戰爭和中國內戰，一家人分隔東西，到最後安頓下來一家團聚簡直是夢境成真。

中日戰爭結束，入讀武漢高中，跟著唸廣州國民大學，隨後在汕頭大學電教中心教物理，太太則教生物。

李伯伯退休後隨女兒移民澳洲，覺得自己很幸運，還可以過舒坦日子。

為沛德活動中心製作「春夏秋冬」時，他將薄鋁片一層一層地貼上去增加立體感，效果出人意表。

李伯伯也從網上學習中國繩結，活動中心在二零二零年居家令後重開，便將一些精心傑作送給長者及職員，每個人都被他的心意打動了。

在沛德活動中心總主任龔愛周女士眼中，疫情中負面消息紛至疊來，人人心情也大受影響。但像李伯伯這些善用時間，繼續追求自己興趣的長者，讓她的團隊獲得很大的啟發。

「他們是積極面對困境、絕不畏縮的最佳例子！」她說。



建立能力

「高齡護理善終指引服務」令基金善終護理更臻完善

有意致力改善長者善終護理的其他高齡護理機構可以看到一個流通全國的錄影帶，內容為基金如何和夥伴機構「高齡護理善終指引服務」（End of Life Direction for Aged Care — 簡稱 ELDAC）合作，讓我們的善終護理在意見交流和進路兩方面更臻完善。

基金未參與「高齡護理善終指引服務」的「並肩同行」（Working Together）計劃前，職員已經感到和院友親屬商量善終文件及臨終安排這些「禁忌」話題時，在文化上是一個挑戰。

「死亡不再是日常談話中的禁忌，」行政總裁鄭賜霞女士在錄影帶內一個個案中說。

「職員覺得很自然。他們由衷願意支援瀕危院友，清楚他們的臨終需要，坦誠地談到他們真正希望得到那些護理，也談到他們的擔憂和恐懼。」

統籌基金參與這個計劃的丘諾恩（右上）指出，利用「高齡護理善終指引服務」的網址及資源（包括「並肩同行」資料配套），讓基金提升職員技能、引進新護理進路、更新系統、團隊及程序。



「面對高齡護理新標準的各項要求 — 尤其在善終護理、預立護理計劃及身體功能轉壞時的相應行動等方面 — 我們的團隊現在更準備就緒。」

「和專責善終護理的機構建立夥伴關係，對支援我們為院友及親屬提供服務，獲益良多。」

丘諾恩說資料配套非常成功，因為內容針對特定主題，也按實際情況提供精要課程。

基金護理服務總經理蔡葉德君說透過與「高齡護理善終指引服務」互動協力，護理團隊和區內各健康服務建立不可或缺的緊密聯繫，也發展了很實用的善終護理轉介文件。

鄭賜霞女士補充說「高齡護理善終指引服務」提供一個全面架構，將支援瀕危人士及其家人的最合適步驟和資源清晰地開列出來。

「我們的目的就是以最大的關愛支援有需要人士及其家人，讓他們在生命最後一程時獲得絕對的尊重和最關愛的護理。」



「更準備就緒，
維護長者尊嚴、
提供最關愛的善終護理。」

曾慶森與名廚Maggie Beer 攝製短片培訓廚師提供多元文化菜式



當曾慶森知悉將會和澳洲深受大眾歡迎的著名廚師及膳食培訓師Maggie Beer一起拍攝時，便知道他們必定同意：長者值得享受最新鮮、最營養豐富而又符合文化需要和令人食指大動的時令美食。

曾慶森雖是陳秉達療養院的廚師，也擔當澳華療養院基金新增「餐飲質素督導」一職，但對自己是否能在攝製的兩天用英語流利地表達，心裏始終有點忐忑。

攝製先在亞塔文（Artarmon）錄影室進行。攝製團隊指示清晰，大大減低了曾慶森的擔心。因為家族從事餐飲生意背景、他同時擁有二十年俱樂部廚師的經驗，加上在基金工作多年而又樂於展示入廚經驗，鞏固了他的信心。



曾慶森參與的是十一個「擁抱多元文化中的食物」單元中其中一個。這些網上學習單元由Maggie Beer 基金夥拍William Angliss 學院（William Angliss Institute）及愛讀樂培訓（Altura Learning）共同製作，培訓對象為高齡護理餐飲業員工。

基金也和愛讀樂培訓在二零二一年共同製作另一個單元（詳見第28頁）

拍攝首天曾慶森示範蝦仁炒滑蛋和時菜炒肉片兩個色香味俱全的家常小菜。

第二天在陳秉達療養示範傳統甜品蓮子百合紅豆沙，看到長者吃得津津有味，特別開心。他感到拍攝時一邊示範烹調，一邊還要解說，當「明星」實在有點兒戰戰兢兢。

曾慶森很高興有機會參與這計劃，製作一個專輯，和高齡護理業內廚師分享下面的重要信息：

- 烹調色香味俱全的膳食，同時也顧及來自不同文化背景院友的營養需要及食物喜好。
- 讓院友保留文化傳統。

作為「餐飲質素督導」，曾慶森可以和基金各院舍廚師分享計劃餐單的技能及經驗，將重點放在提高食品質素、服務水平及讓消費者更為滿意。

曾慶森對食物安全和自己其他職責（包括財政預算、選擇承包商和供應商、將廢物減至最低和協助哥頓新院舍成立餐飲部門）非常用心。

他和基金也有千絲萬縷的關係。先母曾在周藻泮療養院居住，所以「在療養院工作就好像照顧自己摯愛家人一樣。」他意味深長地補充說。

曾慶森喜歡在節日為院舍長者煮豐富美食。不怕工作多，只要長者開開心心就是了。過聖誕節吃甚麼？龍蝦意粉、黑松露醬意粉。農曆新年又如何？鮑魚海參炆冬菇。只要長者吃得開心，怎樣辛苦都值得。



曾慶森和劉國鋒兩位廚師為基金不同文化背景的消費者烹調令人大快朵頤的美食，也樂於和他們共慶傳統佳節。

與「愛讀樂培訓」（Altura Learning）合作

「文化為本護理」（Culturally Inclusive Care）是基金本年度和「愛讀樂培訓」一起製作的兩個培訓短片之一，部分片段已於錢梁秀容療養院慶祝農曆新年期間播放。這網上課程探討來自不同文化及語言背景長者的需要和困難，從而識別切合這些需要和困難的護理和支援。大家可以在這網址看到培訓課程概覽： https://www.youtube.com/watch?v=fuC3Q1P4Rv0

另一個培訓短片是「擁抱多元文化中的食物」，詳見第27頁訪問曾慶森一文。



陳炳達療養院院長陳淑瓊陪伴院友一起打麻將



「有了**基金家居護理配套，**

我便可以享用**陪伴**購物服務。」

新增2CR電台普通話節目提供及時支援

隨著自二零一九年在2CR澳洲中文廣播電台成功推出廣東話節目「開心老友記」後，基金在二零二一年二月新增每週播放的普通話時段。

「我們知道要接觸說普通話的社區，」傳意及服務推廣部團隊成員關靜雯說：「便推出以家居護理服務為主的『開心七十後』。」

「節目內容非常實用，例如傷口護理、預防跌倒、保持肌肉能力、傷痛支援和怎樣善用『二十四小時一線牽：銀髮通吊墜』，讓獨居人士更為安全。」

「我們也在多個時段特別談到怎樣預防新冠病毒，也介紹基金在康士比和卓士活新開設的長者活動中心。」

關靜雯和家居護理團隊統籌逢星期二（星期四重播）在2CR澳洲中文廣播電台播放的「開心七十後」，也和另一團隊成員馮嘉碧製作每星期一（星期日重播）的廣東話節目「開心老友記」。



關靜雯和馮嘉碧在2CR澳洲中文廣播電台節目中訪問蔡葉德君（右）及其他專業人士。

馮嘉碧說最近收到一個時常收聽該節目的聽眾女兒來電，祝願這些時段能「接觸華人社區每一個家庭，為他們提供及時的支援」。

現在透過2CR澳洲中文廣播電台用廣東話和普通話播放資訊，這願望必能實現。



蓄勢待發

基金一直做好準備工作，當我們伸展雙翼、勵精圖治，預備迎向未來時，必然遇到一個又一個新挑戰。

數碼化

「高齡護理皇家調查委員會」（Aged Care Royal Commission – 簡稱「皇家調查委員會」）要求服務機構採用數碼科技。基金亦已在數碼化過程中，包括採用數碼營運/護理監控平台如「護理系統」（Care Systems）、「護理監控系統」（Care Management System）及為家居護理消費者而設的「銀髮通平安吊墜」（見圖）。我們會繼續探討和智能輔助科技機構合作，引進新產品，持續提供優質護理和服務。



「護理、尊嚴及尊重」

「皇家調查委員會」就「高齡護理質素及安全」發佈總結報告，強調服務對象在高齡護理範疇內的權利。在業界隨著這方向邁向新階段時，基金服務早已一向貫徹這理念，為難以尋求適當護理的社區人士提供符合文化需要的高齡護理。換言之，「護理、尊嚴及尊重」和基金的理念及價值觀完全一致。



家居護理服務更有競爭力

在四月三十日舉行的「家居護理發展策略研討會」（Home Care Discovery Session）中，基金要員商議了讓我們的家居護理營運更有競爭力的步驟。方案包括改善新消費者服務開展程序（見照片）、檢討家居護理費用、就最低工時、員工職場發展培訓兩方面改變管理模式，以及針對招聘策略。基金由是新增家居護理副經理（張雪兒）一職，為基金家居護理經理（黃國瑛）左右手，協助推行改變。



可持續的將來

自二零二一年九月起，隨著「聯邦家居支援服務」架構重組將政府資助改為後付補貼，基金也因此面對更多風險。完善的預算、健康的財務管理及強而有力的監管架構比以前更為重要。高層管理人員及董事會成員（見照片）已在過去一年完成額外培訓，掌握「皇家調查委員會」引進的新標準，也提升了策略領導及管理才能。



更享用服務

透過改善營運，繼續讓客戶更享用服務是我們的目的。基金會不斷緊貼服務方向，讓護理對象獲得更多選擇，例如採用共同商議的模式、鼓勵消費者及其家人在釐定護理計劃及定期覆檢上更積極參與。



減低人手壓力

「皇家調查委員會」建議自二零二二年七月一日起提高職員數目及每位院友與職員接觸的最短時間。建議雖好，可是若要提高對療養院的期望，要求（與醫院等同的）高質素醫護水平，政府必須資助更多在臨床護理有更高專業水平的職員，同時亦須提升薪金及改善工作環境。我們一方面必須確保有足夠具備所需技能的護理及輔助醫療職員，另一方面也要和基層醫療及醫護專科更緊密合作。在撥款資助的同時，政府可以放寬限制，吸引更多海外專業移民以減輕人手壓力。放寬簽證學生工時限制這做法已經對業界帶來好處。



護理過渡更暢順

基金一直致力提供高齡護理「一條龍服務」。我們統一了家居護理和院舍護理政策，消費者在年事日高，需要更高程度支援時，便可更暢順地自家居護理過渡至院舍護理。



員工招聘及培訓

新冠疫情肆虐，高齡護理業界人手更為短缺。

為了維持足夠的熟練技能職員，在人力資源方面我們鼓勵員工參與培訓、發展個人專業技能、嘗試走專業途徑和邁向更高技能的階梯。蔡蕙葶（Debra Charlton）加入基金服務質素監控團隊，意味著我們將會有更多的招聘新點子，包括創建基金自己的護理學位課程、高齡護理三級及四級證書課程這些令人躍躍欲試的構思。



善用科技

二零二零年三月首次實施居家令期間，我們看到利用虛擬現實平台的潛能，將服務拓展至當時用一般渠道無法接觸的長者，讓那些因健康問題或距離而不能參加長者活動中心的人士有機會參加「無牆中心」的活動。在檢討本年度「聯邦及家居支援服務」時，我們探討怎樣利用智能平台和其他策略擴展服務承載力，持續敏銳地服務更多有需要的長者。



義工因應環境達致需要

在義工及社區探訪計劃主任廖黃芳看來，基金服務拓展加上延長整個悉尼居家令，讓我們二百三十位義工經過了獨特的一年。話雖如此，開心的是他們熱忱未減。

「義工們覺得幫助長者，尤其是體弱及孤單的人士，是一件有意義和回報甚豐的事情。」廖黃芳說。「他們從長者的經驗中學到美好事物，也欣賞他們的智慧。」

很多義工都在基金各活動中心和院舍協助活動，其他則參與「社區探訪計劃」及在基金各辦公室幫忙行政工作。

「他們的貢獻是無價的。」廖黃芳說：「今年因為疫情的緣故，我們不能像以往一樣在酒樓舉行每年一次的大型義工聯歡午宴多謝他們，所以改為在寶活（Burwood）總辦事處和在金匙（Campsie）頒發獎狀和禮物。」

作為義工主任廖黃芳肩負義工服務及「社區探訪計劃」的職責，也負責招聘、選用及按訊息萬變的情況配搭義工服務。

其中一個改變就是在室內引進預防新冠病毒的社交距離規定，長者活動中心的義工人數亦因而減少。其他改變包括基金社交支援服務由一個地區擴展至四個地區、推出「二十四小時一線牽：銀髮通」服務、在二零二零年十一月於格蘭圍（Granville）開設新活動中心，以及於二零二一年五月於康士比開始新活動中心 – 所有服務都需要義工支援。

廖黃芳說義工們都善於因應情況，滿足經常改變的需要。

「有些改在別的服務地點幫忙，有些則嘗試另一種義務工作。居家令期間有些義工利用手機應用程式幫忙帶領長者運動，或利用微信（WeChat）和他們視像通話。義工探訪服務的義工們便利用電話、短訊、郵寄心意卡或視像電話和消費者保持聯絡，的確功不可沒！」

有興趣加入義工行列的人士請致電（02）8741 0240 或電郵至volunteers@anhf.org.au 查詢你可參與的服務，此外也可下載基金「義工申請表」，填妥後電郵至volunteers@anhf.org.au


謝
Thank you
WE ♥ OUR VOLUNTEERS
THANKS


起煙減退
仍有生趣







哥頓新療養院
將於二零二二年年底啟用

基金位於哥頓的新療養院興建工程進度理想 預期二零二二年年底竣工

雖然工程受悉尼居家令影響，院址挖土工程已經竣工，停車場漸漸成形。

「我對哥頓新院舍興建計劃感到非常興奮，因為看到自二零一五年開展的七年計劃即將開花結果。」行政總裁鄭賜霞女士說。

「臨近工程最後階段，就是一連串的計劃：內部裝修、聘任職員及籌備這間提供七十八個套房（七十二個單人房、六間雙人房）的新院舍開幕典禮。」

「我們會吸納大量新員工和新院友。為數不少的新人新事將對基金機構文化帶來深遠影響。」

「我也看到新院舍是一個將『皇家調查委員會』就『高齡護理服務質素及安全』提出的多項建議付諸實行的機會。」這也是一個獨一無二的機會，讓我們在不斷追求改善高齡護理服務中，試行及學習新服務模式。」

雷文潔主席說：「董事會和高層管理的辛勞實在非比尋常 – 選址、買地、設計、落實發展申請、招標 – 終於果纍纍。」

「負責興建的Grindly工程公司在疫情諸多限制中表現出色，建築商Boffa & Robertson則完美無瑕地揉合中西文化，以環保觀念為基礎，別出心裁地構思了一個嶄新的設計。

「我們期望這間位於北悉尼的新華人院舍為長者帶來優質護理和安舒生活。」



財務及企業總監張文良

張文良於二零二一年五月升任財務及企業總監



在基金這個形象鮮明的機構履任新設財務及企業總監一職，我感到榮幸。

在我仍然監管各企業服務（人力資源、資產及物業、採購、資訊及傳意科技）及財務團隊時 ，基金社區房屋服務亦增添在我的職責範圍內。

我們的重點挑戰是長遠地成功維持可持續的收益增長，但同時亦須就來自「皇家調查委員會」的建議、政府高齡護理改革指引及新冠病毒疫情的挑戰，作出相應行動，探討契機。

面對勞工市場短缺、日漸增加的服務法例及依法而行的相關支出、新政府撥款模式、政府更著眼於家居護理及因此對院舍入住率的影響、院舍最低護理時段、院舍住宿按金的潛在改變（例如取消政府保障）以及新冠病毒疫情導致業界收益銳減等情況，我們必須有效地採取相應行動。

我們亦須盡量減低哥頓新院舍進度延緩的情況及偏離預算，尤其是來自供應鏈或任何新冠疫情導致的材料價格上升的問題。

在基金管理的九十七個公共房屋單位中， 七十個屬於「全國社區房屋規劃系統」（National Regulatory System for Community Housing）,由基金以「第三級社區房屋營運機構」（Tier 3 Community Housing Provider）角色管理；其他二十七個單位是位於金匙（Campsie）的錢梁秀容頤康苑。基金將一如既往地依循監管法規營運社區房屋，延續「社區房屋營運機構」（Community Housing Provider）登記。本年度新冠病毒社區傳播率飆升，再加上部分單位位於疫情熱點，提醒我們對社區房屋內活動率較高，流動率也較大這社群投入更多關注和照顧。

「皇家調查委員會」總結報告指出預算受疫情影響，高齡護理業界長期撥款不足的情況，更無法在短期內解決。在這個竣局面期間，基金將會探討理順營運的途徑、提升員工核心技能、和合適的註冊培訓機構合作，以及使用更多輔助科技器具。

皇家調查委員會兩個建議成為基金兩個挑戰

強制院舍護理實施最低員工護理時間

增加雙語註冊護士及護理員工以滿足增加職員與院友接觸時間的要求，在護理人員人手不足的情況下營運多元文化的護理機構, 找尋雙語專業護理員工更為艱難，人手短缺問題更為嚴重。這要求也帶出一個大家都關注的問題：政府撥款不足及因滿足法規要求而增加的營運及報告,支出擔子負荷更重。舉一個例子：高齡護理院舍補助最近增加1.1%，但遠遠不足「平等工作專署」（Fair Work Commission）的 2.5%或公積金所增加的0.5%。

漸次取消「可退回住宿按金」（Refundable Accommodation Deposit）

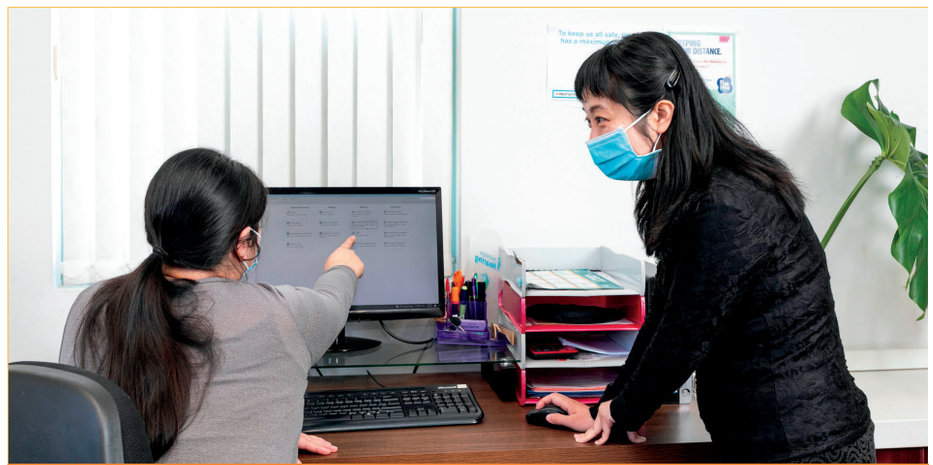
「可退回住宿按金」一直都保證院舍自院友免息貸款，用於基本建設項目上。報告建議於二零二五年完全取消「可退回住宿按金」，那麼服務機構及投資人士便須計算實際住宿成本和合理的投資回報，將會影響高齡護理範疇內的未來投資。對高齡護理院舍的投資回報不明朗，或會抑制投資意願。

基金樂於探討「皇家調查委員會」特別為認知障礙院友建議的「小型家居模式」的可行性。我們也獲得「澳洲民族社區議會」（Federation of Ethnic Communities' Councils of Australia）撥款資助，聘任一位多元文化聯繫大使協助來自不同文化及語言背景的社區人士獲得高齡護理服務。

基金一直支援高峰機構各項提升高齡護理業界形象及員工形象的活動、和政府斡旋以及爭取政府支援業界資源。我們也不斷探討與註冊培訓機構/工藝進修學院（TAFE）合作，開辦提供實習機會的職能發展課程。

即使面對嚴峻及不明朗的營運情況，很高興我們能維持穩健的收支賬目，達致不錯的盈餘，成為百分之四十間「無赤字」服務機構之一。

充滿熱忱的員工及義工、以客為尊的信念、不屈不撓的精神、勇於創新的文化及承先啟後的社區服務傳承，成為基金日漸茁壯的元素，超越一般可持續的盈利企業。在疫情肆虐的艱難歲月中，我們眾目皆見、堅忍不拔的情操，也成為基金不斷發展的壯實基礎。



引進「護理系統」，基金營運更流暢



充滿熱忱的員工、堅忍不拔的韌力是我們手到拿來的裝備

新冠疫情對財務的影響

過去及本財政年度

- 疫情影響保險行業，導致保險金增加（最少百分之十五）、免賠額增加及減低了一些保險項目的賠償金額。
- 地盤因居家令多次暫停施工、職員因確診新冠病毒自我隔離及限制活動範圍導致員工短缺，再加上供應鏈的問題都成為哥頓新院舍可能增加成本的因素。
- 各活動中心暫停運作及消費者取消家居護理服務減低收益。
- 導致營運成本增加因素：院舍進行隔離增加職員人數、與預防及控制感染措施有關的人手增加及培訓費用、依循新護理質素標準而額外支出的費用、個人防護衣物充裕存貨、為在家工作職員提供資訊及傳意科技的費用、員工成為新冠病毒接觸者或與疫情關注場所有關而居家隔離的費用

一般財務資料

請自基金網址下載2010-2021財政報告（PDF「便携式文檔格式」）：www.anhf.org.au



捐助

雖然我們大部分收入來自政府資助，社區人士的捐助在加強社區參與和鞏固基金在多元文化及語言社區中的地位也非常重要，對基金持守的理念和價值觀亦產生衍生帶來傳承感。懇請各界人士捐助我們現正興建、位於哥頓的新療養院，各位的捐助能減低借貸金額，將撥出來的資金用於其他有需要或擴展服務的地方。衷心感謝各位已經捐助的人士。

若你有意購買紀念瓷碟支持我們的服務，請電郵至gordon@anhf.org.au

讓我們突破時艱的數字

這些數字讓我們衝破新冠疫情重重障礙，大步向前！



1,398
位護理對象



6,946
小時員工在職培訓



126,399
小時家居護理配套及聯邦家居支援服務
支援長者安居家中



20,298
小時電話/視像通話
確保和親友保持聯繫，持續支援情緒需要



100,339
份營養豐富、合乎文化需要的膳食
家常膳食帶來一份家的感覺



140
小時電臺廣播
（民族電台及2CR澳洲華人廣播電台）



126
份翻譯
（通告/備忘錄/書信/文件/培訓資料等）
為職員、長者及其家人提供符合文化需要的支援（包括與新冠病毒有關的資訊）



196
篇文章（報刊、微信、臉書、八爪魚）
還有「開心天地線」時段，提供高齡護理及預防新冠病毒資訊



70,300
件個人防護衣物
（口罩、手套、罩袍、護目鏡等）



18,397
小時輔助醫療服務
幫助長者更獨立自主地生活

護理服務總經理
蔡葉德君

蔡葉德君於二零二一年履任護理服務總經理新職

護理服務總經理一職擴大了我的職責範圍，同時監管院舍護理、社區護理及臨床監控三個範疇，這麼一來，便能在營運、政策及程序上更有效地統籌基金不同範疇的護理服務。

起初忙得不可開交，不斷學習和適應新的日常事務，協助負責監管的各項護理服務切合基金服務宗旨。

在二零二一年六月中急劇爆發的新冠疫情確實使我重新調校焦點，主力處理疫情帶來的風險及影響。在短短三個月裏，新州衛生部向高齡護理院舍及高齡護理社區服務發佈了起碼三十個公共衛生指引。即使假設我們所有服務、消費者及人手大都集中在新冠疫情關注地區內，我也必須按個別服務及地點的情況作出適當的相應措施。

除了在所有院舍實施額外預防感染措施外，我們也要暫停所有活動中心，確保能繼續安全地為消費者提供必須的社區服務，同時亦維持穩定的員工人數，保障他們不受感染。



「在基金架構重組後，我希望消費者及其摯愛親人能夠體驗貫徹所有護理服務的統一指引及方向。」

我也在「危機溝通及處理」上成為內部及外界的聯繫人。

在本年度家居護理服務進行了一個就強項、弱項、機會及潛在危險的分析，識別了一些需要改善的重點項目。

第一個必須積極改善的是引進一個消費者易於掌握的新收費模式。家居護理服務必須重新安排內部運作程序的重點，因應澳洲政府自二零二一年九月實施的第二期「家居護理收費安排」，更新財務系統。我們也因應家居護理顧問向消費者查詢得來的意見，按「消費者自付」模式提供一個更公平、更有競爭力的收費模式。

家居護理顧問一直都以開心見誠的態度建議如何改善家居護理服務運作。我們已基於這些建議引進「臨床監控護理平台」（CareLynx）的新軟件，期望在年底前將所有護理培訓及過渡期間的資料全部轉往該系統。

藉著服務質素監控經理及其團隊的協助，我們已按「高齡護理質素新標準」統一所有臨床護理政策及指引。有關文件可在基金已更新的內聯網查閱，方便職員隨時獲得這些重要的臨床護理資訊。

在「高齡護理服務質素及安全專署」（Aged Care Quality and Safety Commission）於二零二一年在錢梁秀容療養院進行不定期評核後，我們釐定了一個涵蓋員工培訓及全面審核各項程序的「持續改善服務計劃」。

跟進的服務評核顯示錢梁秀容療養院已完成「持續改善服務計劃」內指出的所有項目。任何護理服務汲取的經驗都會和其他服務分享，務求提升所有服務水平。

陳秉達療養院的「職場文化蛻變計劃」曾因疫情延期，但已重新開展。

在二零二一年我們在院舍護理實施兩個與新法例有關的改變：（1）「嚴重事故相應報告計劃」（Serious Incident Response Scheme，簡稱SIRS）及（2）「制約法例」（Restrictive Practices Legislation）。這些改變導致全面檢討與職員、院友及其家人有關的現行政策、程序及培訓，對我們來說，不無挑戰。與此同時，這些改變包涵高齡護理新標準的重要精神，也非常重要。

能夠協助釐定基金「預防新冠疫情爆發及處理計劃」，協助各服務單位（例如院舍護理、家居護理及聯邦及家居支援服務）按個別情況及需要調整計劃，我感到自豪。

期望看到基金破繭而出，完成整個蛻變過程。在二零二一年年初（實施新冠病毒疫情各項限制前）我們已在蛻變中。我不單只親眼看見數位破繭而出的年輕領袖，在艱難時刻中迎向一個又一個挑戰，在我心目中，更計劃為合適的職員安排專業培訓，提升職能。

能夠用自己的文化及語言背景服務長者，於我而言是一件樂事；我們提供的服務也的確是與別不同和切合需要的服務。

有機會把握時間籌備哥頓新院舍的啟用儀式，心中更雀躍不已。



「能夠用自己的文化及語言背景
服務長者，於我而言是一件樂事」

董事會成員



雷文潔主席
LLB, LLM

自2009年出任董事及信託人
自2012年出任主席



謝慶鎰醫生
MBBS, FRACGP

自2008年出任董事及信託人



謝蘇美薇女士 太平紳士

自2002年出任董事及信託人



郭立德先生
B.Bus, CPA **太平紳士**

自2010年出任董事及信託人

我們的服務

在2021年，基金服務包括三間療養院、十一個長者活動中心、位於三個地區的社區房屋、分佈六個地區的家居及社區護理服務，以及與夥伴機構合作，將專業服務拓展至阿拉伯、亞述、希臘、意大利、越南及韓裔社區人士。

承認

我們承認全澳大利亞傳統的擁有者，承認他們與這片土地、水域還有文化仍在持續的聯繫。我們向他們的過去、現在和將來致敬。



成爲夥伴 同心同行

- ✓ 加入我們的義工行列
- ✓ 慷慨捐助
- ✓ 心意遺贈
- ✓ 成爲我們的服務夥伴

聯絡我們

微信

1800 88 22 88

www.anhf.org.au

www.facebook.com/ANHFAU

https://www.youtube.com/channel/UC547aOCDk9X2RSNpc64q_0g

info@anhf.org.au





衷心感謝！

衷心感謝各位熱心捐助及協助籌款人士、政府機構、義工及多年來一直支持我們的人士。謝謝各位的慷概解囊，與我們並肩同行，為澳洲長者帶來身心健康；也感謝每一位促成這2020-2021年刊的人士！

財務報告

請自基金網址下載2020-2021財政報告（PDF「便携式文檔格式」）：www.anhf.org.au

撰寫及編輯

Marjorie Lewis – Jones (www.youneedawriter.com)撰寫及編輯
澳華療養院基金傳意及服務推廣部、職員、董事會及消費者供稿或提供資料

設計

Kascha Sweeney (www.kasthetics.com)

攝影

Joey Ki 及澳華療養院基金職員





Celebrating 40 years of
vibrant community life

LASA
LEADING AGE SERVICES AUSTRALIA
The voice of aged care

MEMBER
2020-2021

certified customer service organisation
csia
reg 8292 • nov 2019-2020

ANHF

AUSTRALIAN NURSING HOME FOUNDATION

澳華療養院基金

Culturally Appropriate Aged Care Since 1980

ACSA
Aged & Community Services Australia
Member
2021-22

澳華療養院基金總辦事處
60 Weldon Street, Burwood, NSW 2134
電話： 1800 88 22 88
傳真： (02) 9747 1637
電郵： info@anhf.org.au