



ANHF
AUSTRALIAN NURSING HOME FOUNDATION
澳華療養院基金
Culturally Appropriate Aged Care Since 1980

會訊



60 Weldon St, Burwood NSW 2134 ☎ 1800 882 288 ✉ info@anhf.org.au 🖱 www.anhf.org.au 📘 ANHFAU 📱



目錄

主席雷文潔獲頒勳位勳章 (OAM) 加強信念為長者提供高質素服務	1-2
高齡服務員工行為守則	3-4
輕輕鬆鬆講政策	5
哥頓療養院 員工招聘及最新進展	6
嘉許信	7-8
員工變動	9-10
福星高照，喜氣洋洋	11-12

編輯:

鄭賜霞 關靜雯
馮嘉碧 李芷樺
黃慧恩 梁雅媛

顧問:

澳華療養院基金董事會

主席雷文潔獲頒勳位勳章 (OAM) 加強信念為長者提供高質素服務

- 專訪澳華養老主席雷文潔



澳華療養院基金主席雷文潔在2023年澳洲日獲頒勳位勳章 (OAM)，這勳位勳章是澳洲政府對她的個人專業、高齡服務及社區服務等成就的重要認可和肯定。傳意及服務推廣部獲悉這喜訊，除了急不及待恭賀她也為她做了一個專訪，讓澳華養老整個團隊可以分享她獲勳後的喜悅，並她對日後高齡服務的信念與抱負。

作為一個亞洲人在澳洲獲此殊榮，你有甚麼特別感受？

能夠獲頒勳位勳章 (OAM) 我感到非常榮幸。澳洲是一個容納很多不同文化的國家，可喜的是很多來自不同文化背景、取向不同的人士都受到認同。作為一個來自亞洲背景的人，能夠在眾多超卓顯赫的人士當中受到認同，實在是莫大殊榮。



我更要感謝與我在澳華養老並肩工作的董事會成員、各位職員和義工。他們的同心同行讓澳華養老成為今天的卓越高齡護理機構。

作為澳洲專業律師，以及澳華養老的主席，多年來一直致力推動公益事業，讓許多華人長者受惠。是次獲頒勳位勳章（OAM），會否讓你更有信心和使命推動日後的公益工作？

澳華養老有一個充滿熱忱、一心一意為社區人士提供最佳高齡護理的團隊，董事會成員亦各有不同的專業背景。我在擔任主席的職責上會善用本身的法律經驗，其他董事會成員則貢獻個別的專業知識。獲頒勳位勳章更肯定我們的信念，確信優質高齡服務不容或缺，也加添我們在社區服務上繼續努力耕耘的信心。

可能公眾都會好奇，你在怎樣的環境下成長成這樣優秀的人，可否簡單介紹你成長的背景？以及在成長過程中，對你影響最深刻的人？

我在六歲時自香港移民澳洲，一直在這裏受教育。父母親雖然沒有像我和我的兄弟姐妹一樣的機會，但和其他父母親一樣時常鼓勵我們用功讀書，耳提面命學業有成的好處。除了父母的教導外，我在成長過程中也幸運地遇上很多循循善誘的良師和導師。

小時候父親在Haymarket的德信街（也叫「唐人街」）經營一間唐人雜貨店，認識了不同生活層面的人。他看到許多來自華裔背景的人士因為英語能力差或經濟問題，都需要幫助。藉著朋友和建立了的關係，他在澳華公會、澳洲中山同鄉會及澳華養老的創會過程中也曾參與其事。父親從多年來孜孜不倦、無私地投身公益事務（他曾因此獲頒MBE員佐勳章）中感到很大的滿足感，這也啟發我承傳他的遺澤，延續他的典範，在自己的公益事務上留下印記的意向。

這次獲頒勳位勳章（OAM）這項殊榮，有那些人是你想感謝的？

當然要感謝我的提名人，但更要感謝與我在澳華養老並肩工作的董事會成員、各位職員和義工。他們的同心同行讓澳華養老成為今天的卓越高齡護理機構。先父在數月前辭世，謹將這個勳章獻給他。

父親從多年來孜孜不倦、無私地投身公益事務中感到很大的滿足感，這也啟發我承傳他的遺澤，延續他的典範。



高齡服務員工行為守則

服務質素監控經理

蔡蕙葶 Deborah Charlton

澳華養老訂立高齡服務員工行為守則，旨在改善服務使用者的安全、健康、福祉和生活質素，並提高對服務的信任。

守則適用範圍

本守則描述高齡服務機構，其管理層（例如董事會成員和行政總裁）和員工的行為準則，並涵蓋機構和員工對待您應有的行為操守。

本守則並不適用於聯邦家居支援服務。

你能由本守則獲得甚麼？

您應該時常受到良好的對待並感到安全。您的高齡服務機構和為您提供護理的員工必須以尊重、友善並符合本守則規定的行為方式行事。

所有員工必須遵守本行為守則、澳華養老的行為守則和護理模式



員工守則要點



守則定案包括以下八部份：

提供護理、支援和服務時，我必須：

1. 根據適用的法律和公約，尊重言論自由、自決權和決策權
2. 以有尊嚴和尊重的方式對待他人，尊重多元化
3. 尊重他人私隱
4. 以安全和稱職的方式、謹慎和熟練地提供護理、支援和服務
5. 以正直、誠實和具透明度的方式行事
6. 對可能影響護理、支援和服務的質量和安全的事項，及時提出並採取行動
7. 提供護理、支援和服務以免除：
 - 一切暴力、歧視、剝削、忽視和虐待
 - 不當的性接觸
8. 採取合理措施以預防和應對：
 - 一切暴力、歧視、剝削、忽視和虐待
 - 不當的性接觸



如果你擔心你的護理服務，怎麼辦？

如果你的高齡服務機構或員工對你造成困擾，請你務必告訴他人，以便採取保護你和其他人的行動。



護理護你

善待長者，親如家人

- 細心聆聽，為你提供最適切的服務，讓你可以真正居家安老。

同一語言，同一文化

- 作為提供切合文化需要的高齡護理主導機構，是我們傳承的服務精神！

同心同行，有商有量

- 與你和你的家人同心同行，確保你獲得自己選擇的護理和服務、維持身心健康。

共享歡樂，滿有生趣

- 每個值得慶祝的日子，我們都銘記於心，為你創造每個雀躍感動時刻！

勇於挑戰，不斷進步

- 不斷培訓、不斷創新、不斷合作，持續提升服務素質。

一心為你，做到最好

- 卓越領導、專業員工及全情投入的義工共同為你締造最佳服務。



ANHF
AUSTRALIAN NURSING HOME FOUNDATION
澳華療養院基金
Culturally Appropriate Aged Care Since 1990

HOW WE CARE (our model of care)



- **We're a close and caring family** – that listens and forms meaningful relationships with you and your loved ones.
- **We speak your language and honour your culture** – as a leading provider of culturally sensitive aged care, it's in our DNA to want to do this!
- **We work things out together** – partnering with you and your family to ensure you get the care and services you choose and that sustain your health and wellbeing.
- **We love to celebrate and have fun** – birthdays, Chinese New Year, Moon Festival, staff and client milestones: these magic moments make our vibrant communities special.
- **We challenge ourselves** – pursuing training, innovation and collaboration to strengthen what we offer you now and in the future.
- **We're committed to doing the best for you** – through inspired leadership, skilled staff and dedicated volunteers.

Talking Policy

PODCAST

輕輕鬆鬆講政策



自

澳洲政府高齡服務改革推出8大高齡服務質素準則，澳華養老希望所有員工能清楚明白政府的準則和要求，並提醒每位高齡服務工作人員，當為長者提供服務時，必須恪守高齡服務行為守則，準確無誤地為長者提供最適切的服務。

為了讓員工時刻謹記高齡服務行為守則，並靈活地運用在日常工作中，傳意及服務推廣部自去年開始錄製「輕輕鬆鬆講政策」，希望透過廣播劇形式，將政府的高齡服務的8大質素準則用靈活生動、深入淺出的方式闡釋清楚，讓員工從學習中得到提醒，並時刻反省思考在工作上。

在製作過程中，特別感謝管理層及服務質數監控團隊提供真實生活體驗與個案(註1)，讓每個故事都變得很真實容易讓聽眾感到共鳴，同時感謝義工主任為我們找到說普通話的義工，讓整個錄音流程十分順暢。

輕輕鬆鬆講政策暫時有8個故事，主題包括尊嚴、尊重、獨立和私穩等。除廣東話版本外，更增設普通話版本，並有英文翻譯，現已上載在澳華養老官方網站的內聯網內，歡迎收聽瀏覽。

我覺得裡面講的故事都很貼地很生活化，很容易會有共鳴感。我最喜歡講完每個故事後，都有一個停頓位，讓聽眾可以靜下來，反思故事內容，和自己工作有甚麼關係。然後兩位主持人重新將政府的政策再講一遍，這個方式讓人容易吸收。透過故事內容，讓員工各自反思，自己在工作上會否容易犯上這些問題，日後應該如何恪守護理高齡服務行為守則去工作。

— 黃國瑛 (家居護理經理)



註1：所有的例子都是基於真實的生活經驗，但並不代表實際的老年護理消費者。

哥頓療養院 員工招聘及最新進展

哥頓新療養院將於今年三月正式開幕，為了讓長者有一個美侖美煥五星級的家，並提供最專業的護理，自去年12月開始已招聘員工。院長陳淑琮說現今高齡服務人手短缺，這時要招募大量員工實在是很具挑戰。澳華養老於去年12月曾舉辦招聘日外，亦嘗試



哥頓療養院團隊：伍嘉樺(左一)、丘諾恩(左二)、陳淑琮(右二)和楊麗儀(右一)

在不同報章和網站刊登招聘廣告，甚至將招聘海報張貼在各大商場超市。經過多方努力，現已聘請到許多合適人才，並開始進行培訓工作。相信整個團隊經過專業訓練後，現已蓄勢待發，必能為長者提供最佳服務。陳院長強調哥頓療養院現仍繼續招聘護理員工及清潔員工，有興趣人士可致電人事部 (02) 8741 0213。

這段時間許多應徵者獲成功聘任為正式員工，歡迎他們加入澳華養老的大家庭。今期會訊找到兩位新入職員工，分享他們應聘的感受。

陳慶原 (康體生活主任)

我於2016年起分別於澳華療養老的聯邦家居支援服務及沛德活動中心工作，但於2022年中因家庭關係辭職。近日在微信群組得知機構將於哥頓開設新療養院，我希望再次投身職場，所以就參與了在12月7日舉行的招聘日。當日過程順利，我亦得以在現場參加面試。我有幸最終能得到康體生活主任工作機會，再次投入澳華養老的大家庭。

我完成了養老服務證書課程，並希望投身相關行業。我居住在哥頓，於是嘗試在附近社區尋找有關工作機會。我從澳華養老網站得知在哥頓圖書館有招聘活動舉行，我有幸能夠受聘，即將於機構開展我成為護理員工新的一頁。

劉少玲 (護理員工、衣物清洗員)

嘉許信

Compliment Letter



thank you

Compliment Letter

今次遇上世紀疫症，幸運加入澳華養老家居服務。

1. 旗下職員工作態度積極、細心，從旁逐一提點兼解釋清楚，令我可安心享受人生


2. 貴會為我度身訂造目標和進度，將理念轉化為行為，實踐真理於日常生活中

截然不同的是無限的鼓勵，使作為長者的我，能學習面對和適應困難，期盼貴會繼續為長者提供高質素服務，真的完美無瑕，好得無比！

COVID-19 這疫情已三年多，從來沒有人經歷和接觸過的經驗，我有幸加入澳華養老家居服務。疫情下家居服務當機立斷展開危機處理，為家居長者和獨居長者在急難時，隨時提供幫助。轄下的職員工作態度誠懇和熱誠，時常慰問、安慰、聆聽、陪伴和跟進。把長者妥善地安置在最安全的環境下，重建長者的信心，令長者知道危機定能破除，對每位長者來說，是絕處逢生，心情豁然開朗，衷心感謝各位職員慷慨的付出。

願神親自祝福和報答你們的愛心！

徐曾瓊珠



嘉許信

Compliment Letter

去年底，我患上帶狀疱疹，尚未復原，身體非常虛弱。今年初，我又不幸染上新冠病毒，病徵來得特別強。當我孤獨無助的時刻，幸得房屋助理李姑娘密密來電，時常熱情親切問候，並教我如何與家庭醫生聯繫。在我危急的時候，她在電話裡聽到我不斷喘氣，呼吸急速，她提醒我馬上致電家庭醫生，家庭醫生為我開了治療新冠的特效藥，李姑娘又立即找義工協助我到診所取藥單和到藥房購藥，並送到我家門外，使我闖過生命的危險關口，不用入院治療。我真的很感動，她是我戰勝病毒的精神支柱，我萬分感謝！

另一個我要感謝的是龔姑娘的團隊（沛德活動中心），雖然家居服務不是她的工作，但當我請求她協助時，她不僅熱情地協助，在這一年多間，不厭其煩地耐心指導，還多次與我女兒聯絡，提供及時有用資訊，一直協助我直至我成功申請到家居服務，我內心非常感謝！

馮碧華

2022.11.15

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 October to December 2022

謝謝各位的支持。以下為2022年10月至12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 above
	Kai Cheong Cheng	Helen Yang	Eugenia Lieu	YW & H Pty Ltd
	Eric Tam	Janny Chan	Albert Ho & Eleanor Ho	黃玉山
	Vincent Wong	Dr. Donomic Pak	Dr Justin Ho	Henry Louie
	Optical Link		Anonymous	Anonymous
	Zhang Kai		Lions Club of Sydney Pacific Inc.	Lily Yan
	Mary Tan & Ron Edgar		Victor Tsang	Jake & Jordan Leung
	Anny & Benny Chan Pty Ltd		Anonymous	Richard P Chen
	Che Mei Kam		Anonymous	Erin Yim
	Stella Ming Wai Au		Lawrence Chong	Lions Club of Sydney Pacific Inc.
	Kimberley Lam		Ryan Chou	中華點心食品廠
	Raymond H Chan		Ji Qiang Dong	
	William Sung		Elson Pow	
	Xi May Zhen		Donna Tsang	
	Onis Goh		Australian Chinese Buddhist Society	
	E Smart Finance Pty Ltd		Alice Cheng	
	Sally Hung		Lily Ma	
	Ian Chan		Ka Yiu Chan	
	Peter Lo		Lai Meng Kam	
	Gek Sim Tong		Marina Ho	
	Siew Chooi		Maria Chan	
	Mohsin Ali		GEA Lawyers	
	Irene Fung		Chan's Canton Village Restaurant	
			Sui Fun Yam & Kit Ling Wong	
			Warren & Susan Ng and Family	

Staff Movement

員工變動

2022年10月至12月



姓名： 陳淑琮
職位： 院長

陳淑琮女士於2019年加入澳華養老大家庭，任職陳秉達療養院院長。
陳女士具三十年護理經驗及超過二十年高齡護理管理經驗。
陳女士於2022年10月24日履任哥頓新院舍院長一職。



姓名： 陳國信
職位： 院長

陳國信先生加入澳華養老大家庭時任職周藻泮療養院副院長，及後很快於2015年升任院長。
陳先生具四十五年護理經驗及超過十五年高齡護理經驗。
陳先生現任院長一職，同時管理陳秉達療養院及周藻泮療養院。



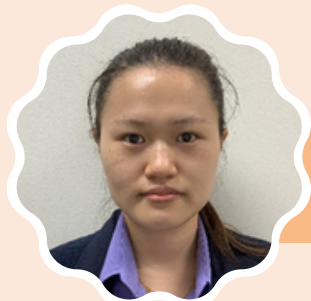
姓名： 丘諾恩
職位： 副院長

丘諾恩女士於2018年加入澳華養老大家庭，任職周藻泮療養院註冊護士。在職期間肩負額外培訓職責，稍後於2020年升任服務質素監控主任。
丘女士於2022年11月7日履任哥頓新院舍副院長一職。

Staff Movement

員工變動

2022年10月至12月



姓名： 何小梅
職位： 註冊護士

何小梅女士於西悉尼大學修畢護理學士學位。曾於不同醫院（Canterbury Hospital, Cumberland Hospital, Blacktown Hospital, 及 Westmead Hospital）實習。

何女士於2022年11月22日加入陳秉達療養院團隊前曾任職印支高齡服務中心。



姓名： 陶佳鳴
職位： 註冊護士

陶佳鳴女士自悉尼科技大學（UTS）修畢護理學士學位，曾於不同醫院（RPAH、Greenwich Hospital、Prince of Wales Hospital、Cumberland Hospital、Concord Hospital）、O'Brien Lifehouse 及 St Peters Residential and Uniting Bowden Brae Aged Care實習。

陶女士於2022年11月加入周藻洋療養院團隊前曾任職澳洲華裔相濟會頤養院。

福星高照，喜氣洋洋

BCNH 陳秉達療養院



CCPNH 周藻泮療養院



LCACC 錢梁秀容療養院



SHSWC 沛德活動中心



HSWC 好思維活動中心



SWSWC 蘇懷活動中心



CSWH 金匙長者康怡天地



GPSWC 綠田園活動中心



WSWC 西悉尼活動中心

