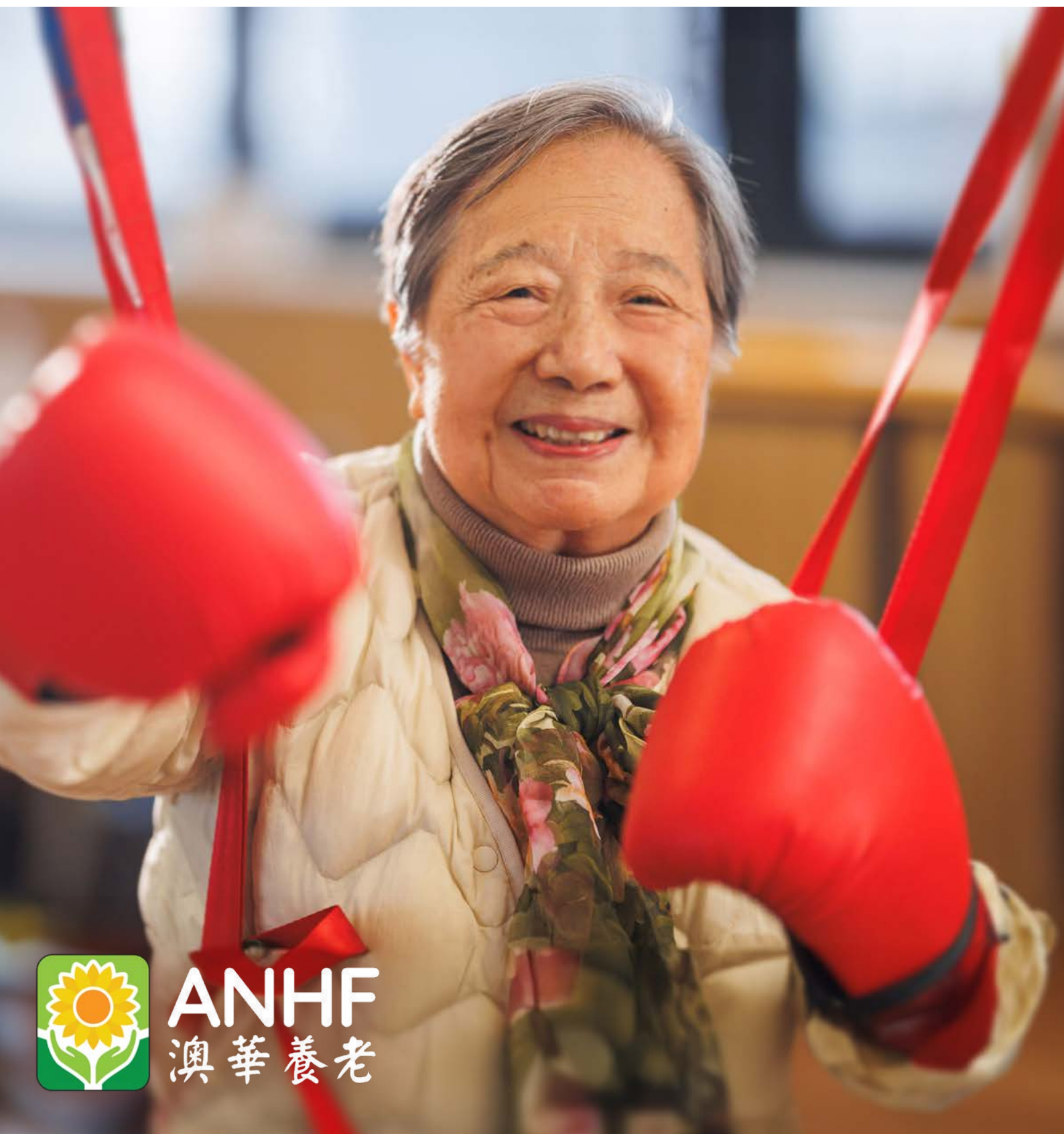


創意思維 創新服務

2023-2024 年報



ANHF
澳華養老

目錄

1	主席及行政總裁分享 主席 行政總裁	06 08
2	成於創意 見於服務	12
3	改革臨近 不斷創新	32
4	在科技及數碼上的 創意	36
5	觸動心弦的故事	50
6	義工團隊日益茁 壯	72
7	行政人員	76
8	董事會	84
9	我們的服務	86
10	衷心感謝	92



如果有更好的做法，我們會做到。



創意是把握未來的皇牌

— 美國國會議員 Anna Eshoo

主席絮語

你見過阿寶沒有？

他是一個可以和我們的長者溝通的互動機械人，有時候更充任健體班的導師，騰出更多員工協助長者做各種動作。

阿寶是澳華養老引進樂齡科技的最新創意服務之一，深受長者歡迎（事實上我們現在已經有數個阿寶在幫忙）。

阿寶的設計以服務對象需要為核心，由人工智能運作。在他的成功背後是一個又一個樂齡科技及非科技創新設計的嘗試，確保我們在達致高齡護理改革要求之餘，也在創新發展這方面作先導者。

為甚麼？因為世界急劇改變，實在不容忽視。

可佩戴/植入式功能器材、健康監控器、遙距治療、虛擬實境運動、藥物監控器，以及為腦退化症人士而設的日常監控器具早已在業界影響深遠。

我們都期望科技在將來「健康地增壽」的觀念中提供更多支援，維繫人與人之間的關係、減低孤單感、協助藥物監控、提供健康警示，也支援照顧者和更多其他範疇。

我對澳華養老在創意服務的熱忱充滿信心，因為：

澳華養老以機構文化及員工為基 孕育無限創意

- 團隊 — 團隊每一位成員樂意跳出思維框框、另闢蹊徑、嘗試新意念
- 主動提出及接納意見
- 平衡員工能力差異 — 取強補弱、互補不足
- 培訓員工以創意思維解決問題，即使徒勞無功仍給予充分時間探討新意念
- 獎勵員工、經理級職員及服務單位以服務操守為骨幹的創新意念
- 我們認為「每一間機構都可以成為創意動力廠，每一位員工和義工都創意無限」



- 一直以來，我們都長於建立及維繫各服務聯繫係和夥伴關係
- 我們的董事會和行政人員都熱心支持各項研究及實際地衡量新科技的效果
- 我們在每一方面都以服務操守及安全為依歸

澳華養老員工在每一個崗位上都各有其才，故能不斷進步。在此讓我代表董事會衷心感謝行政總裁鄭賜霞女士

以其卓越能力及創意承擔導航重任。

正如澳華養老護理服務總經理蔡葉德君女士所說：「在高齡護理這方面的創新意念不容忽視，創意直接影響院友及客戶，也影響護理成效。」

我深有同感。

生活質素是我們的服務指標，護理就是不可或缺的夥伴。

雷文潔主席



行政總裁絮語

澳華養老是獲獎創意機構 — 我們實至名歸。

在五月，我們以開創先河的「長者拳擊運動」及利用科技提高效果的健體活動贏取享譽甚高的「第十二屆亞太區高齡護理創意獎」(12th Asia Pacific Eldercare Innovation Awards)。

我們的黃應榮療養院在獲獎這方面也不遑多讓，在去年五月舉辦的「二零二三年第十一屆亞太區高齡護理創意獎」中便獲頒「年度最佳室內設計」(Best Interior Design of the Year)榮譽獎項。去年十月，黃應榮療養院再取得「二零二三年悉尼設計獎 — 明天更美好獎項」(Better Future Sydney Design Awards 2023)，佐證該院舍設計先進、敢於創新。去年十一月，黃應榮療養院再下一城，獲「建築大師協會」(Master Builders Association)頒發「卓越建築獎」(Excellence in Construction Award)，嘉許「堅利建築公司」(Grindley Construction)的優質工程。

年報本年度主題是「創意思維、創新服務」 — 很高興能向各位展示我們曾經參與過、探索過和引進過的創新意念。

為甚麼現在仍刻意專注創意？長話短說：我們須以創意確保將來的服務、在業務競爭上先拔頭籌，也利用科技支援長者身心健康和生活質素。短話長說又如何？

在澳洲高齡護理改革趨勢這個大環境鞭策下，漸次冒起的新科技躍躍欲試，為護理模式和正在老化的人口所接受的支援重新定義。政府各項改革對服務機構來說，都是一個又一個要確保滿足客戶需要的要求。

在相互聯繫而又以網絡相聯的社會中，誰能夠快速和有效率地引進新產品和新服務 — 滿足精於科技、行動方便客戶的需求、和他們建立更密切關係 — 誰就是市場領袖。

(續下頁)



創新支援我們提供合乎文化需要、以人為本的服務。



要維持競爭力，各團隊必須處事靈活、迅速構思服務新模式、在創新循環中重覆試行和調校至最佳效果，關鍵也在於和員工及客戶共同設計產品和服務。

在澳華養老，創新並不止步於購買最新器材或採用最先進的數碼產品。創新涵蓋利用各種途徑進行護理程序、更精明地但不枉費氣力地服務。創新也包括為我們的客戶——無論他們處於生命中那一個階段——締造新穎、令人欣喜的經驗。

我們藉著各區的長者康怡天地為家居護理配套的長者提供護理服務，也為我們的療養院院友（黃應榮療養院及錢梁秀容療養院）提供各具特色的長者活動中心——兩者都是我們最近引進的（非科技）創意服務的成功例子。

這年報展示「創新」如何深入我們機構的運作及文化，也分享「創新」如何支援我們提供合乎文化需要、以人為本的服務。

將創新付諸行動意味著我們會多方探討：

- 利用蓬勃的人工智能使工作流程更精簡
- 發展反映實況的數據，更明晰本身的營運
- 探索新科技的道德操守
- 更新現行系統和程序，符合新法規、提升運作及營運效益。

澳華養老團隊是我們的創新動力廠，在二零二三至二零二四年度為機構屢創

佳績，一直推動、親炙我們的蛻變之旅。衷心感謝各位行政人員、團隊成員和董事會，謝謝您們不遺餘力，確保持續改善服務，務求滿足客戶不斷改變的需要，這一點也是澳華養老之所以為澳華養老的原因。特別要謝謝伍嘉樺女士曾於亞洲地區任職，經驗豐富，於現任項目經理（創新）這個新設立的職位上，大展所長。

下面是在這年度澳華養老走過的里程碑：

- 探討位於芳寧（Thornleigh）的長老會療養院（Presbyterian Aged Care Facility）收購事宜（董事會於二零二四年八月最後議決）
- 將去年購入的寶活地皮發展計劃推前一步，可清拆位於該址的建築物。

我也在數個澳洲及國際會議（例如香港、新加坡及台灣）中作為主講嘉賓，主題環繞高齡護理在未來的創意意念。

本年度我們發報新的「2024-2029發展策略：準備就緒、迎向瞬息萬變的時代」，提出四個策略方向：「以客戶為尊」、「為靈活服務充分裝備」、「提供創意空間」和「不斷求變」。

要達致目標，我們必須貢獻一己之力，持續引進新產品、新程序，從而改善服務。

創意就是我們的傳承因子——有念及此，不禁雀躍不已。

鄭賜霞
行政總裁



機會通常是你起初忽略了的東西
—— 法國演員嘉芙蓮丹露 Catherine Deneuve



成於創意 見於服務

樂齡器材帶來正面效果

位於哥頓的黃應榮療養院增設了一些各有特色的器材，讓院友使用時更有樂趣，也改善整體身心健康。

以下是引進的樂齡產品：

- 互動機械人「阿寶」 — 阿寶可以和使用者溝通，可以唱歌、跳舞、幫助長者運動；還可以做其他事情，例如讀報紙和電台廣播。
- 沉浸式虛擬實境系統 — 這便攜式系統為使用者提供270° 環迴式多感官經驗，也可同時感應多個使用者的動作和提供沉浸式視像功能。
- 互動式投影機 — 這個便攜式投影機可以投影在地板、桌子和牆上。有些遊戲特為腦退化症患者設計。
- 動作感應虛擬實境運動 — 這個虛擬實境的比賽遊戲可調校感應度來適應使用者的能力

- 認知及手腳協調訓練 — 這系統的「大按鈕」設計讓使用者更易使用肢體力量。所有訓練都可以用一個簡單的應用表格程式按使用者需要調校。

這些樂齡器材為黃應榮療養院院友帶來正面的效果。舉一個例子：動作感應運動系統深受院友歡迎，因為長者可以像年輕人一樣比賽。看到熒光幕上的角色奔跑時，自己也不自覺地有動力做更多運動。感應器也可以配合各種傳統運動器材來追蹤運動數據。

有了這些與別不同的器材，院友縱使年長也可以享受探討世界的樂趣、嘗試新挑戰和發掘自己的潛能。

伍嘉樺 項目經理（創新）



全民皆兵

在黃應榮療養院我們提供種類甚多的樂齡科技及運動器材，滿足院友的康樂及健體運動需要。所有運動都有員工和物理治療師督導，確保安全。看見很多院友都熱衷參與這些科技遊戲和運動，我們便全日開放健身室（週末及公眾假期除外），分配更多員工協助他們。物理治療助理每天都推著裝滿運動器材的「歡樂時光運動車」進出長者的房間，鼓勵和陪伴他們每天做運動。起初有些院友對在健身室運動持保留態度，但見到自己身心健康明顯地改善時，都感到開心。

好像一位最近入住的院友，起初家人星期日接他去教堂時，因為雙腳無力，上下車都很困難。他很喜歡到健身房做運動，數星期後家人發覺他上下車輕鬆很多，都感到很高興。

在團隊努力推動下，長者樂意使用「歡樂時光運動車」和健身室內的運動器材，改善身心健康，這是我們這一年來最大的成就。

我也很高興看到團隊對科技設施的態度從最初的抗拒到逐漸接受，因為培訓並非單單為院舍康體生活團隊或物理治療助理而設。

即使員工掌握科技知識的能力個別不同，但必須全民皆兵。就像有一次院



圖片說明：陳淑琮（左）說引進創意科技後，黃應榮療養院很多院友都熱衷參與遊戲和運動。

內其中一翼爆發新冠疫情，員工必須掌握這些技術，繼續每日為院友提供充分康樂和健體活動。

看見院友們熱衷運動，我們的項目經理（創新）便購入附帶感應器的新科技器材，將跌倒風險減至最低。她也引進轉移病人的設備來減輕員工工作量及減低和工作有關的風險。

陳淑琮是位於哥頓的黃應榮療養院院長



創意的真正目的是創造價值、締造更美好世界。

充分利用數碼創意護理

我們的團隊致力改善院內四十六位院友的身心健康，達至最佳狀態；也重視環境、食物、用藥、醫療、護理和臨床護理各方面的安全。

我們也竭力採用數碼科技——包括利用應用表格程式、「以人為本軟件」（Person-Centred Software）、「電子用藥管理系統」（BESTmed）及「院舍流感監控系統」（FluCARE）——澳華養老總辦事處的團隊在這些方面都非常支持我們。

藉著已發展成熟的數碼科技，我們在護理安全、用藥安全和控制感染（預防及控制急性呼吸道感染）這三方面都有充分把握。

護理安全

風險記錄應用表格程式（Excel Risk Register）——用作監控個別院友每天的潛在風險，盡快解決問題。院內護理經理及高級註冊護士每週及每月評估「風險記錄應用表格」，確保迅速及有效地採取相應行動。

電子「以人為本軟件」——我們採用這個包括日常生活及臨床護理軟件的流動文件存檔系統，方便護理員工自釐定及管理以人為本的護理計劃、以至風險評估、圖表等各方面都能全面監控護理情況。

用藥安全

電子用藥管理系統——我們利用平板電腦使用「電子用藥管理系統」的分發藥物軟件，將院友安全提升至最高。就院友而言，這電子用藥系統讓分發藥物更為安全，也節省註冊護士的時間。



陳國信（右）說他的團隊樂意幫助院友掌握數碼科技。

控制感染

（包括預防及控制急性呼吸道感染）——我們採用應用表格程式和「院舍流感監控系統」軟件，配合「悉尼地區公共衛生事務」（Public Health of Sydney Local Health District——簡稱PHU Sydney LHD）指引，及早預防及控制急性呼吸道感染，例如流行性感冒及新冠病毒。

澳華養老在邁向將來時，其中一樣必須採用的就是數碼護理系統。數碼科技其他創意產品例如利用機械人分發膳食、帶領院友做運動和娛樂他們等，都能充實院友的生活和每天的活動。

高齡護理瞬息萬變，我們必須持開放態度，充分利用不斷改良的數碼創意護理所提供的機會。

陳國信是位於愛爾活的周藻泮療養院院長

智能手機提升家居護理團隊報告效率

我對機構本身的蛻變和引進科技充滿期待，這些都是改善工作流程和效率的機會。

在二零二四年七月起，家居護理團隊成員都獲分發在工作上使用的智能手機，藉此統一員工使用的通訊器具，在管理和提供技術支援兩方面都更流暢。我們也以「易達樂」（Radaro）這個手機程式取代家居護理員工一直使用的靈活性較差的個人手機程式，由是在工作上更有效益。

「易達樂」大大改善了團隊內部資訊傳遞和溝通，也確保數據保密，更可預防因員工在遠程工作時查看資源或刪改資料而導致數據外洩。

「易達樂」可計算工作里數；方便家居護理員工以中文（很多家居護理員工的第一語言）輸入資料，資料便更為準確；利用這手機程式溝通較以前用電郵快捷得多；在管理方面可遙控更新智能手機，家居護理員工便不用擔心何時需要更新正在使用的手機。

工作手機深受家居護理員工歡迎，因為不需要用私人手機和客戶聯絡，和客戶的接觸便控制在工作時間內，在工作和私人生活間取得平衡。

在過去一年家居護理團隊最大的成就是自「家居護理處理系統」（Home Care Manager）過渡至「護理系統」（Care



羅靜雯說團隊間的資訊傳遞和溝通因使用「易達樂」（Radaro）而大為方便。

Systems）——這個數碼系統讓我們更好地處理和護理客戶有關的資料，進一步提升服務。

在未來我希望澳華養老能開設一個「入口網頁」（portal），讓客戶通知我們所需服務，而員工也可以接受自己可以勝任的工作。這麼一來，便能夠迅速地安排員工負責一些臨時急需的服務。要做到這一點，必須鼓勵客戶更熟悉新科技。

羅靜雯是澳華養老「家居支援服務」（前為「家居護理服務」）的排班及人力資源團隊主任

我們締造了一個更啟發思考的環境

去年我們最大的成就是成功地完成錢梁秀容療養院的裝修工程。工程主要讓全院更美觀、更有格調，為院友和員工締造一個生氣勃勃和啟發思考的環境。

整個裝修工程包括重新油漆重點地方、重新注入活力，讓整間院舍煥然一新。更美輪美奐的內外觀和積極的氣氛大大提升院友的生活感受，院舍各工作空間也配合機構不斷進取、不斷創新的價值觀。

裝修工程浩大，必須計劃周詳、仔細進行，盡量減低對院友的影響和確保院舍如常運作。藉著策略性的計劃、有效的溝通和關注院友安全及身心健康，我們的團隊群策群力，成功完成計劃。

碩果豐收是一間不單切合院友和員工需要，更為每一個人帶來更美好環境的完善優雅院舍。

在過去一年，錢梁秀容團隊在院友的院舍生活上發揮創造力，創意念頭甚為可觀：例如引進虛擬實境（SilverMOVE）動作感應系統和有治療作用的機械人。團隊成員也以創新意念安排節日慶祝，豐富院友的院舍生活。

SilverMOVE 虛擬實境（動作感應系統） 虛擬實境動作感應系統(照片見右頁) 是一種採用動作感應科技的先進器具，用作提升院友復康運動的效果。這系統可以附加在任何表面或器材上，院友可以透過互動遊戲，在不同的背景（包括他們熟悉的香港或中國地方）和不同的動物比賽。 這個創新的模式讓院友在身心愉快的情況下參與其中、保持活躍，體能治療便像遊戲多於治療過程。

機械人協助腦退化症治療 — 這治療方法已證實具情緒支援、改善心情和鼓勵社交互動的效果，也減輕和腦退化症有關的症狀。

富創意的節日慶祝、特別活動和康體活動 — 想象力豐富的裝飾、院舍廚神別出心裁的菜式或充滿刺激的新遊戲，都讓每一次慶祝活動都有聲有色。

舉一些例子：我們利用新裝修的空間為院友安排精美下午茶點，讓他們在不用離開院舍及毋須付昂貴費用便可以享受一番。在農曆新年我們有寓意豐足和好運的「撈生」，當然少不了院舍大廚精心設計的盛宴。中秋節美食包括椒鹽大蝦、香脆炸蟹鉗和芋頭香酥鴨。為了讓

當天的慶祝活動更有氣氛，員工自願裝扮成兔子，每個人都樂不可支。

當澳華養老步向未來時，我希望能加添一個中央音樂及信息廣播系統，在院友進餐時播放音樂，在全個院舍營造輕鬆愜意的氣氛。無論院友選擇在餐堂一起進食或在自己房間裏用膳，都能享受柔和舒暢的環境。

此外也可增設一套更先進的音響設備，那麼院友唱卡拉OK、看電影和欣賞現場表演時，便會更投入、更樂在其中。

這嶄新設備在音樂和娛樂兩方面都很重要，因為兩者在院友日常生活中（尤其是長期護理）都起很大作用。



錢梁秀容療養院最近裝修一新，院舍變得更美輪美奐。



為了盡快引入這系統，院舍團隊和我會主動和科技團隊合作，確保系統易於使用、充分結合日常流程。我們會提供音樂廣播時間、音樂類別，也須照顧院友不同的音樂喜好。我們也可在用膳及特別活動時間播放不同類型的音樂，然後收集院友和員工的意見，不斷改善整個系統，將系統帶來的好處不斷提高。

在我而言，隨著科技日新月異、機構不斷蛻變，從事高齡護理是一件令人振奮的經驗。新意不斷湧現，尤其在自動操作、數碼健康器具和創新的護理系統等方面，都大大提升護理質素。這些改變除了提升院舍生活和員

工工作經驗外，也讓工序更暢順，讓每天的工作更有效率。

雖然在摸索新系統和學習新科技時難免有少許緊張，但透過適當培訓及支援，這些創新意念會最後令我們工作得更有滿足感。關鍵在於以樂於適應和開放態度面對改變，因為改變會為每一個參與的人帶來更好的效益。我樂意成為一間懷抱創意、致力持續改善護理質素的機構一份子。

莊雯兒是位於好市圍錢梁秀容療養院院長

科技讓護理更完善、更切合需要

我們的「聯邦家居支援服務」（Commonwealth Home Support Program — 簡稱CHSP）引進創新樂齡科技，為客戶帶來實際的身心效益。

最新引進的創意科技著重互動、多重感官刺激和改善手眼協調，提升了客戶身心健康。例如動作感應運動系統讓客戶更樂意多做運動，也可以追蹤運動期間的表現，改善運動效果。

這些樂齡科技器材和沉浸式虛擬實境系統透過有趣的活動吸引使用者持續參與，改善身心健康。趣味盎然的活動讓客戶樂於探求新領域、發揮潛在能力，由是提升生活質素。

澳華養老採用的「護理系統」（Care System）好處一目了然，尤其在提高效率這方面更明顯。這先進系統讓工作安排、發單及向政府報告程序更加流暢，也讓員工更專注地直接為客戶提供護理。

邁向未來，我深切盼望澳華養老能夠採用特為高齡護理設計，而且先進的「客戶關係管理系統」（Customer Relationship Management — 簡稱CRM）。這個創新軟件非常重要，除了增強我們按客戶個別需要提供護理的能力和讓團隊溝通更暢順外，也幫助我們和服務對象建立更密切關係。

我們的團隊樂意一起推動創意服務：

- 辨識「客戶關係管理系統」在那些重點地方能發揮最大的效果



梁淑儀說最新引進的創意科技著重互動、多重感官刺激和改善手眼協調

- 調校系統，確保切合實際需求。
- 培訓員工，將系統流暢吸納至日常運作。

於我而言，高齡服務有其引人入勝的魅力，尤其是在澳華養老這大家庭中一起面對不斷蛻變的科技及高齡護理改革。日新月異的樂齡科技和創新系統的運用提升我們的護理質素，讓工作更便捷、更有成效。

改變帶來成長、學習的契機，也給予我們和機構一起力求進取、改善客戶生活質素的大好機會；改變也是一個向澳華養老和澳洲未來的高齡服務積極貢獻的機會。

梁淑儀是聯邦家居支援服務及腦退化症服務總主任

關鍵在於以樂於適應和開放態度面對改變，因為改變會為每一個參與的人帶來更好的效益。

住得安心 活得開心

我任職澳華養老屬下三個高齡房屋服務的「高齡房屋主任」。

高齡房屋團隊的職責並不止於支援服務，也致力為租客締造及維持一個安全、舒適和愜意的居住環境。這信念對租客身心健康尤為重要，也秉持澳華養老服務宗旨所涵蓋的精神。

團隊還有一個不可或缺的責任：支援租客、安排澳華養老其他服務，包括家居護理和長者活動中心。團隊相互合作確保我們能全面地照顧長者的需要，留意租客生活上的每一個需要，提供專業及最貼心護理。

我們今年在錢梁秀容頤康苑裝置了新對講系統，讓員工和送貨人員溝通更方便，節省大家的寶貴時間。有了這新設備，運作更便捷，員工和住客都感到非常方便。

我們也在通往垃圾房的位置安裝了扶手，佐證機構持續關注安全、易達的服務精神。年長租客上下梯級時會更安心、步履更穩。減低了跌倒風險，他們便更有安全感。

及時回應意見對維持高質素服務非常重要。除了快速解決問題外，也顯示團隊持續改善服務的堅持，滿足住客



陳錦鴻說澳華養老高齡房屋是長者感到安全、受重視和獲得照顧的安樂窩。

的需要。每一個回饋信息都是一個讓服務精益求精、實際改善居住環境的機會。

除了提供高齡住宿外，澳華養老的服務宗旨也包括支援年長住客，關注他們的需要，讓長者感到安全、受重視和獲得照顧。藉著新對講系統、安裝扶手和積極回應住客意見，我們將一如既往地提供卓越護理，確保基金高齡房屋成為長者的安樂窩。

陳錦鴻是澳華養老高齡房屋主任

創意服務對我們的長者助益良多

在過去一年，採購團隊/企業服務團隊的重點成就包括：

- 推行「護理系統」社區模式及「易達樂」應用程式，讓客戶服務團隊（「家居護理」及「聯邦家居支援服務」）可以得心應手地安排客戶日常生活所需的各種幫助（例如交通、送餐）和員工輪值編排。
- 「護理系統」社區模式的創新技術支援超過七百名員工，為客戶提供切合個人需要的護理，成效斐然。
- 獲得超過十六項與新冠疫情有關的一次性政府支援撥款，共逾二百萬元。
- 成功地準時向政府遞交法定季度財政報告、高齡護理財政報告、及「高齡護理星級評分」（Star Ratings）報告。

澳華養老利用創意科技改善長者護理，效果甚佳。我們的團隊一直引進各項科技，例如支援服務的新科技、「護理管理系統」、智能機械人、感應及監控科技、虛擬實境、可隨身攜帶科技產品及應用程式。

各類創意產品對長者助益甚大。長者們更有自信、更主動、更多參與交誼活動、更多與他人溝通；與此同時也減少了焦慮、受傷和孤獨感。

澳華養老可以在現有的平台上繼續創新，積極求變、增強數據智能、提升運作流暢度和改善服務。「護理管理



黃慧恩（左）說澳華養老引進創意科技來改善長者護理，效益明顯

系統」和機構本身各緊密相聯的高齡護理平台，賦予我們所需的技術和工具，迎向高齡護理業界的挑戰。展望將來，我們期待利用整合無縫的「客戶關係管理系統」陪伴每一位客戶享受切合個人需要的護理之旅。

手上既然有「客戶關係管理系統」方便易取的提醒及資訊，團隊便能更迅速地安排健康評估及相應行動。這系統也提供幫助員工節省時間和行政工作的程式。

藉著持份者的活躍參與、幫助及支援他們使用這系統，團隊便能協助推動各創新意念。

求變的過程雖具挑戰性，但卻為護理質素帶來一個又一個成就。我們必須在探求新科技和秉持關愛、以人為本這兩個取向間取得平衡。

黃慧恩是採購及義工服務主任、企業服務及護理系統計劃督導員



莊蔚權喜歡為年長院友設計美味和營養並重的菜式

營養豐富、美味可口

我今年為院友設計了數個新菜式，包括農曆新年的「鴻運七彩撈生」、端午節的鮑魚海鮮粥和七月聖誕的「笑蝦蝦堡」。

設計「鴻運七彩撈生」給我很大的滿足感。這菜式營養豐富，寓意吉祥。不同顏色的蔬菜代表各種「好意頭」。酸薑絲和秘製醬汁令這道菜式極之美味，菜式本身也符合新「高齡護理標準」的要求。大家還可以一起將色彩繽紛的食材「撈起」，喜氣洋洋地迎接美好的新一年。

製作新菜色時遇到最大的挑戰是如何兼顧食物的口味與長者的食用需求。例如「笑蝦蝦堡」的難處在於要將西方文化的漢堡與華人長者的中餐習慣相融合。院友們反饋過他們不太喜歡漢堡包，於是我便嘗試將肉餅替換成彈牙的蝦餅，並且選用牛油果與蛋黃醬作為醬汁，最後用新鮮草莓作為擺

盤的水果。這道菜最後得到了不少院友的好評。

院長和副院長不斷親自嘗試不同的搭配和調味，加上康體生活團隊的緊密合作，我們每一道菜式都營養豐富、色香味俱全。

在調整菜單時，我會首先了解院友的具體飲食限制，例如糖尿病、高血壓、吞嚥困難等，讓他們仍享有各種美味的選擇。例如為一位有吞嚥困難的院友設計了造型美觀的免治餐，讓他在無法享受食物原樣的情況下，也能通過視覺刺激增加食慾。我嘗試用不同的擺盤和造型，使免治餐看起來更像是一道美食。很高興藉著美觀的造型設計和護理團隊的鼓勵，這位院友終於樂意進食。

莊蔚權是位於好市圍錢梁秀容療養院的廚師

遊戲和戶外活動帶來歡樂和靈活的腦筋

很高興在這一年能夠安排我們的家居服務活動中心的長者數次探訪黃應榮療養院，親自體驗創意科技遊戲。我們也邀請基金的項目經理（創新）伍嘉樺來到金匙長者康怡天地，示範怎樣玩這些遊戲，享受其中樂趣。

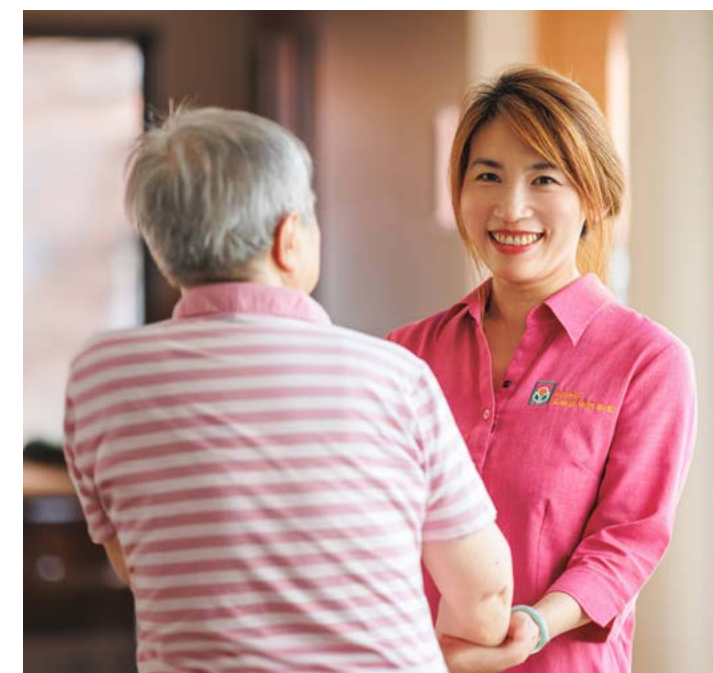
看到長者願意嘗試新事物是一份喜悅。參與這些活動，長者除了可以學習新科技，也和社區保持聯繫，在身心兩方面都獲得支援。

長者反應正面：「我們從來沒有玩過這些遊戲，嘗試新東西給我們一種追上新一代的感覺。」「學習新技能也不錯，可以保持腦筋靈活。」

去年我們安排了超過三十次不同形式的戶外和戶內活動，照顧一般長者缺乏社交和社區參與的需要。我們去過日本花園、悉尼動物園、曼尼海灘、南天寺、幻彩悉尼和其他好地方，長者反應極佳。

在創意方面，我們成立了數個活動小組。「耆樂社」（Fun and Joy Club）特為缺乏社交的家居護理長者而設，「樂思社」（Mindful Club）針對腦退化症患者的需要，而「齡活社」（Active Club）則特為有跌倒高風險長者而設。

我們也重組家居護理團隊，以分區模式迎向家居支援服務的新改革。



潘穎很高興見到基金家居護理團隊重組，開展分區模式迎向家居支援服務的改革。

團隊成員緊密合作，和其他部門協力同心，充分利用「客戶關係管理系統」，擴展服務、深入社區，讓新員工入職過程更為流暢。

我們也希望基金設立服務對象入口網頁，方便家居護理客戶查閱開支預算及服務，讓家居護理團隊為護理對象提供更好的服務。

潘穎是家居支援團隊主任。團隊辦事處設於錢梁秀容頤康苑。

鼓勵院友多做運動

基金物理治療助理樂於鼓勵療養院院友持續運動，運動地點可以在自己的房間利用歡樂手推車裏面的器材（例如拳擊手套、復健腳踏單車、活動感應運動系統、帶繩乒乓球），也可以在健身室使用更有挑戰性的器材。他們也樂於看到成效。

我的主要職責是鼓勵院內年長院友多做運動，尤其是那些長時間坐在房裏的長者。我會將歡樂手推車推到他們房內，鼓勵他們和我一起做運動。有一位院友因跌倒導致骨折，只能長期臥床，我們便幫助她做一些即使躺在床上也可以進行的運動去增強肌肉。到她能夠再次站起來，我們便安排她利用一個前臂支撐步行架來學習重新走路。藉著定期練習，慢慢地由只可走三、四步進步到完全康復。我自己

也深受鼓舞！院內也有一位一百歲、喜歡打扮得漂漂亮亮的女士。雖然有一次不小心跌倒，但卻努力地讓自己重拾活動能力。她的努力深深啟發我：有一天當自己年長時，我要活得有尊嚴、活得漂亮、永不言敗、活得快樂！

劉少玲是黃應榮療養院的物理治療助理



我們的健身室全天開放（週末及公眾假期除外），方便院舍內很多熱衷運動的院友。他們喜歡踏單車、拳擊和幫助強化肌肉的拉繩運動。活動感應運動系統也是另一個受歡迎的運動，在這個虛擬現實的運動中，院友可選擇做動物或一個人物，還可選擇背景。例如一位來自香港的女士選擇香港街道做背景，利用戴上的感應器和遊戲中的角色一起奔跑。這位女士告訴我很喜歡這遊戲，希望每天都玩一次！能夠直接幫助長者讓我感到工作很有意義！有一位院友告訴我很幸運能夠進入這療養院，更在院內認識我。聽到他說因為我的細心護理而感到安心和安全，我感到很窩心。

Gavin Kwong 是黃應榮療養院的物理治療助理

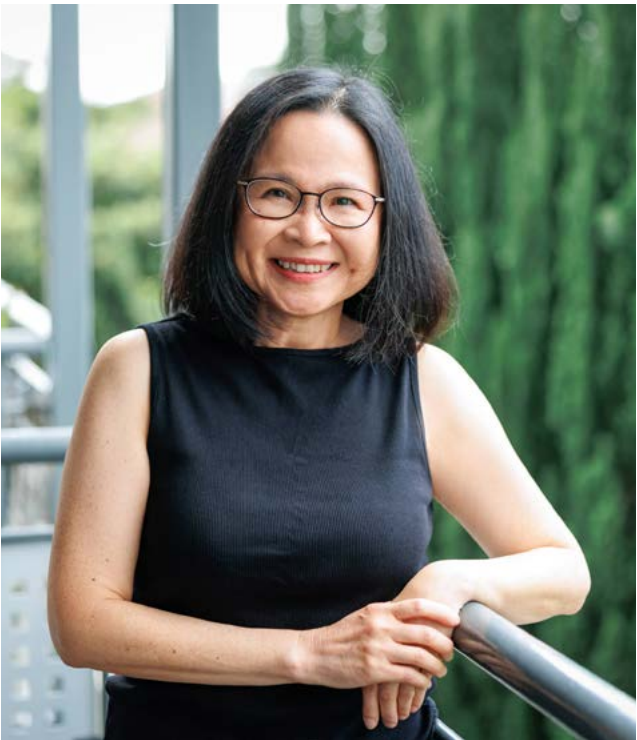


新活動小組豐富了長者的交誼生活

在二零二三年年杪，家居護理服務成功通過「高齡護理質素及安全專署」進行的服務質素評核，佐證我們致力提供優質護理的努力。這成就不單反映團隊竭力依循及達致最高護理標準的熱忱，也特顯我們怎樣孜孜不倦地確保服務對象的安全和身心健康，長者也滿意團隊的服務。

我們在上一個財政年度引進兩個新活動：「耆樂社」（Fun and Joy Club）（每月一次的長者交誼活動）和樂思社（特為腦退化症患者而設的每週一次活動）。這些新增項目讓服務對象重新和外界聯繫，也將快樂和歸屬感帶給他們。「耆樂社」（Fun and Joy Club）增進相互關係，減低孤獨感；樂思社則在安靜、支援的環境中增強認知能力和改善情緒。兩項活動都明顯地提升長者們的生活質素，幫助他們建立實質的聯繫和社區感。

我希望將來會有一個針對基金特別需要、按需而設的客戶管理系統，可以流暢地處理客戶數據、護理計劃及安排服務，從而提供更以人為本、更有效率的護理。引進這科技能改善和護理對象及服務提供者的實時溝通，讓護理報告更準確、資源投放更具實效。這系統大大提升營運效率，由數據帶動的抉擇更有利於發揮創意，最終為我們的服務對象及其家人帶來更佳成效。



甄敏恒相信高齡護理改革會為長者帶來積極的改變，但關注政府推行速度似乎緩慢。

殷切期待政府的高齡護理改革將會帶來的積極改變，讓長者在提升護理標準、加強透明度和更以人為本的護理各方面得益。可是我也關注到這些改變步伐緩慢，可能延遲了急需的護理質素改善。改革必須維持動力，讓澳洲長者毋須在不必要延遲的情況下獲得這些好處。

甄敏恒是家居支援服務（前為家居護理）經理

一起設想創新的解決方法

今年我履任新職，成為陳秉達療養院的副院長，致力為團隊締造一個讓大家分享想法的安全環境。來自不同背景和不同經驗的人聚在一起，自然就有創新的解決方法。

作為領袖，我的開放態度和積極接受新意念激勵團隊在工作上表現更好。舉一個例子：我們現在引進了一個電子程序，可以更好地監控和追蹤藥物的使用，幫助我們察覺潛在的問題。這電子系統也讓護理提供者和藥房間有更好的溝通，更準確地提供藥物服務。

我們也安排每週一次的臨床會議，我會和註冊護士、物理治療師和康體生活團隊商議怎樣提升院友的院舍生活。討論事項涵蓋所有護理層面，自臨床問題及肢體活動能力以至日常活動等，我們一起商議有那些需要關注的地方，也討論怎樣及時改善院友的身心健康。臨床會議也是一個員工反思工作、建議怎樣為院友提供更佳護理的大好機會。

康體生活團隊一直都為各院舍的院友安排友伴小狗和友伴小貓。藉著先進科技，柔軟的皮毛和柔和的喵喵聲成為和院友互動的橋樑。這些科技小寵物為院友帶來樂趣，歡欣和友伴。

康體生活團隊和義工們也安排院友去不同的地方，藉此刺激他們的思維。院友在戶外活動和每天不同的活動中享受一份平和、振作心靈的經驗。



陳婷蕙（左）說科技寵物為院友帶來樂趣、歡欣和友伴

我很高興從事高齡護理工作，除了在基金內嘗試新科技，也期待陸續看見更多創新意念。希望我們會有更多創意活動或工具來幫助員工安排活動和提供一個支援的環境，在醫療護理、交誼和個人舒適間取得平衡。

陳婷蕙是位於實活（Burwood）的陳秉達療養院副院長



改革臨近 不斷創新



改革臨近 不斷創新

「高齡護理法例」正在將高齡護理改變至一個以權益為基、客戶主導的體系，「家居支援服務」改革也延遲了一年。護理服務總經理蔡葉德君闡述澳華療養院基金怎樣重整本身各個系統，以創新意念面對這些和其他改革帶來的挑戰。

視乎國會程序，以權益為基的新「高齡護理法例」將自二零二五年七月一日實施，與新「家居支援服務」同時推出，讓每一個人都有時間為未來的主要改變做好準備。

為了確保基金與新「高齡護理法例」的要求同步和達致更嚴格的「高齡護理質素標準」（Aged Care Quality Standards），院舍護理團隊和家居支援服務團隊已採取數個關鍵行動：

- 將家居護理團隊重組為家居支援服務團隊
- 全面培訓及教育員工

- 覆檢政策及程序
- 服務質素審核
- 鼓勵員工參與及提意見
- 引進科技及創新意念
- 與院友及家人保持溝通
- 持續改善服務計劃

藉著這些行動，基金便能從容不迫地達致新「高齡護理法例」標準和依循更嚴格的「高齡護理質素標準」提供服務。

更新系統及程序，準備就緒迎向改革

團隊一直在更新系統及程序，緊貼新標準和改善運作及營運成效。這些措施包括由基金「服務質素監控團隊」進行的服務規格審核、就服務規格改變而安排的加強培訓課程、結合科技、將程序提升至最高功效，以及在決策上以數據為基，幫助我們在知情下作出決策，也讓我們更快地適應服務規格上的任何改變。

以創意從容面對改革

我們正聚焦於下列最新創意領域，從容面向改革：

- 數據上的改革 — 以雲端平台輔助家居及社區護理的管理、員工調配及溝通，從而改善效率及達致規格要求。
- 樂齡科技及輔助科技 — 引進樂齡科技及輔助器材，除了達致服務標準，更提升護理質素。創意器材如跌倒感應器不單只確保服務達標，更提高服務成效，保障院友安全。
- 匯聚智慧、共同創新 — 締造機構創意文化，鼓勵不同職級的員工匯聚好主意，一起改善各個程序及系統。
- 持續改善服務計劃 — 創新意念讓我們時常有機會嘗試和改進新意念，有助持續改善服務。這麼一來，我們便可以一方面達致現行服務標準，也積極備戰，迎向將來的改革。
- 創新意念以院友為本 — 優先考慮直接影響院友日常生活的創意，例如以

人工智能運作、會說院友語言、讓他們更為投入的小機械人。這些創新意念確保我們更好的達致服務規格和改善護理質素。

加快重組步伐

在二月的全面服務檢討後，家居護理團隊改組，自二零二四年四月八日引進新職位和調整職務，務求貫徹服務宗旨，也為未來的挑戰做好準備。在新架構下，家居支援服務經理現領導一個有五名關鍵成員的團隊。

家居支援服務

I家居護理服務經過五年政府引進的改變後，將在二零二五年將被家居支援服務取代。我們對這個為長者提供更佳護理的服務躍躍欲試。提供器材及科技的服務將另行安排，希望這安排能減低長者和護理顧問就配套是否包括購買某些物品的商議過程。與此同時，我們也因改革如何執行仍未有清晰指引而有少許擔心。希望將來在「衛生及高齡護理部」（Department of Health and Aged Care）發放詳細改革資料後，我們便可以及早暢順地配合改變。

家居支援服務團隊主任潘穎

在科技及數碼 方面的創意



創意無限

基金項目經理（創新）伍嘉樺 說她的目標是鼓勵團隊在基金服務過程中注入創意，從而改善服務效果。員工、義工、院友及其家人就是讓這目標開花結果的好夥伴。

為了將創意注入服務，我一直都購置輔助及科技器材，也培訓員工幫助療養院院友利用這些器材做復康及娛樂之用。

很高興看到大部分長者都喜歡這些新科技。那些起初略為遲疑的也很快知道原來自己也做得來，然後在參與這些活動時都樂在其中。我們發覺院友尤其喜歡帶活動量遊戲，例如「打蟲蟲」和「打鼹鼠」！家人們都可以一起玩這些樂齡遊戲，享受其中樂趣。看到基金為摯愛家人提供這些帶來歡樂的創意活動，他們也欣喜不已。

我們的沉浸式虛擬系統讓年長客戶早上「暢遊」日本，下午則身處意大利。有一次經歷深深感動我：我們向一對夫婦顯示威尼斯的短片，那位丈夫一直都握著太太的手，說：「我們去過這裏；這便是聖馬可廣場。」那是何等喜樂的一刻！這就是樂齡科技產品提升身心健康的活生生證據！

看到樂齡科技產品的實效，我們將漸次引進基金服務中。例如將智能機械人帶到長者活動中心和療養院、在黃應榮療養院及社區中安排「樂齡科技日」，希望藉著這些機會讓更多人可以嘗試新產品。我們會培訓員工掌握操作技術，在基金各服務單位推廣這些產品。

除了在基金服務試驗新產品外，我也多方嘗試善用各種創意器材增強我們的營運實效。我的目標是鼓勵在服務過程中注入創意，從而改善服務效果。例如目前我們正在黃應榮療養院調整物理治療助理的角色。以前物理治療助理透過運動（例如步行或復健腳踏單車）來幫助院友，現在則採用裝滿拳擊手套、帶繩乒乓球、樂器及活動感應器等器具的「歡樂手推車」。物理治療助理有了更多選擇給院友，運動也順理成章地變得更有趣味。我們希望和基金其他療養院分享這經驗，推廣一個視運動為樂事的文化。

我們也引進一個評估跌倒風險的器材。這器材讓家居護理服務提供預防性服務，藉著各種新科技產品，定期向其他服務的員工提供跌倒風險評估報告，目的是拓展基金服務範疇和提升服務質素。

在基金以外的高齡護理業界中：

- 我在二零二四年三月在黃金海岸舉行的「高齡護理創新獸」（ITAC）國際會議被邀請為演講嘉賓，主講「東南亞樂齡科技發展」（Gerontology Technology Developments in South East Asia），內容甚受歡迎。



伍嘉樺熱衷善用各種創意器材增強基金營運實效

- 基金很榮幸和香港貿易發展局（Hong Kong Trade Development Council）及「澳洲商貿—香港辦事處」（Austrade HK）建立夥伴關係，協助將澳洲樂齡科技公司引進香港及中國的高齡護理市場。
- 基金在數個大規模高齡護理博覽會中展示了不同的樂齡科技產品，用家及業界夥伴讚譽有加（參看年報「活靈活現實驗室」Living Lab內詳盡資料）。

基金樂齡科技續創先河

我熱衷協助基金在採用樂齡科技領域中成為市場領導。我們矢志為本土及國際公司締造相互合作的環境，共同投入新意念。汲取了員工、長者及照顧者的真知灼見，營商機構便可以將產品改善得更精良，更好地服務日漸老化的人口。作為一間切合文化需要的機構，我們可以成為有意打入華人市場公司的產品試驗絕佳機構。

兩年前自香港返回澳洲開始第一份工作為我帶來大好機會。加入黃應榮療養院讓我和團隊建立良好關係，也給我一個嘗試新科技及創意服務的大好平台。

將新科技引進工作場所可以挑戰重重。採用新科技的關卡包括長者的抗拒心態、院舍資源不足和前線員工對數碼缺乏認識。我們必須知道如果沒有適當培訓及管理，科技和創新意

念便不能暢順運作。觀念改變尤為重要，持續教育及培訓也不可或缺。

鼓勵和培訓員工利用新科技非常重要，因為他們起初時或會猶豫不決，甚或害怕將科技結合在自己的工作中，更甚者或會害怕犯錯或弄壞器具。員工既然是創意服務背後的推動力量，我們的目標就是建立他們的能力來支援我們的工作。即使管理層擔當主導角色，鼓勵全體員工參與亦不容忽視。

我們仍會藉著不同的渠道在高齡護理範疇分享正面的經驗。我們的理想是改變大眾對高齡護理的看法——讓他們看到高齡護理並不囿於個人護理，海闊天空的世界也兼容樂趣、計劃和重建能力。

（續下頁）



基金正聯繫一些研究機構，探討樂齡科技為我們的服務對象帶來多少效益，幫助我們看到樂齡科技在高齡護理服務上的成效。

希望業界能有更多夥伴，一起透過科技提升高齡護理服務。我們也會和不同的產品發展商聯繫，積極尋找更多合作或共同創作的機會。展望未來，我們預計基金將演化為發展樂齡科技的實驗中心或溫床。

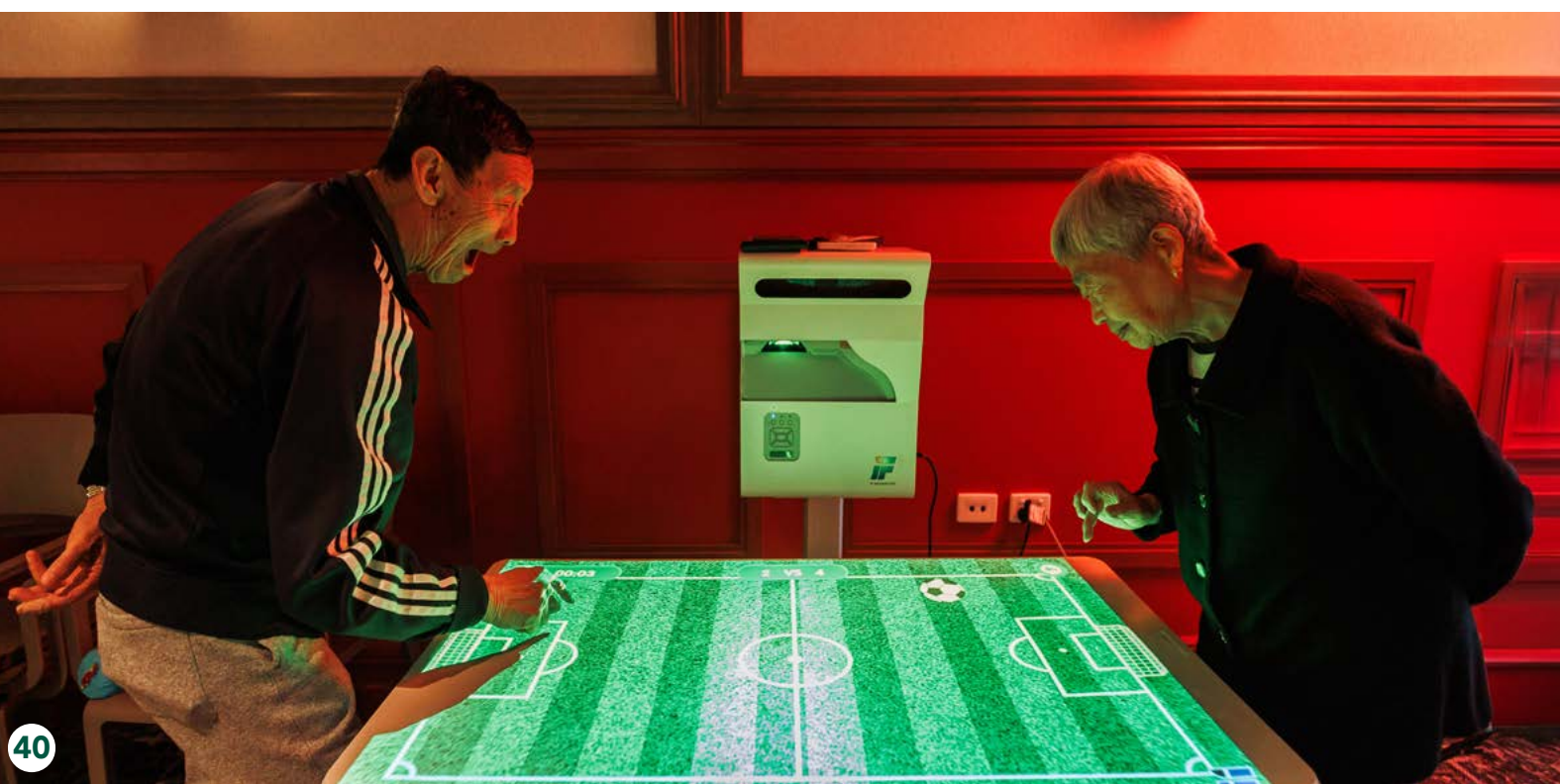
在不同業界中利用科技支援營運是全球趨勢。科技為高齡護理業界帶來更暢順的營運、更好效率、更穩妥的安全程度及更佳服務效益有目共睹。世界上很多公司紛紛設計樂齡科技產品，迎向與人口老化並肩而來的各種挑戰。

基金認為引進新科技能夠大大裨益長者身心健康。

作為亞洲社區高齡護理先導者，基金已在本身的服務中使用各種科技，例如護理管理系統、召喚護士和防止跌倒器材等。最近引入的產品主要用作提升長者復康過程和效果，以及切合個人喜好的休閒活動。

加入基金大家庭前，我在香港的職責是向香港高齡護理業界推廣樂齡科技產品的使用，在這方面香港較為先進。我希望汲取這經驗，向基金及澳洲高齡護理範疇推介各種新選擇。

伍嘉樺 項目經理（創新）



基金創意 屢獲殊榮

在二零二四年五月，基金榮獲「世界高齡節 — 亞洲區」(World Ageing Festival — Ageing Asia) 享譽甚高的「年度復康創意獎」(Innovation of the Year — Rehabilitation)。獲此殊榮全因我們於黃應榮療養院引進開創先河的拳擊運動。

黃應榮療養院成功推行長者拳擊運動和動作感應系統，將院友體能運動模式改革一新。

在拳擊運動中，院友佩戴特別設計的安全護帶，感到分外安心，信心大增。運動中的拳擊和踢腿動作經特別設計，能夠增強肌肉力量、改善平衡力和減低跌倒風險。

院友們怎也想不到竟然在年邁時仍能參與拳擊運動，除感到核心肌肉更有力，平衡力也改善了。家人們也親眼看到這活動令摯愛親人身心更為健康。有一位院友原本需要倚靠輪椅行動，後來因為透過這活動增強了核心肌肉，明顯地改善到可以使用步行架走動。

行政總裁鄭賜霞說在五月九日於新加坡頒發的「年度復康創意獎」不單是基金意義重大的成就，也佐證基金引進創新意念、豐富長者生活的熱忱。



黎宇菲（物理治療師及康體生活主任）、吳文波（拳擊運動助理）以及我們的院友，在基金成功推動拳擊運動中起著一個很大的作用。

「要謝謝項目經理(創新) 伍嘉樺不遺餘力地鼓吹拳擊運動和其他創意活動，確保基金在世界各地及澳洲穩站積極改善高齡護理的前線位置。」

「基金熱衷成為改變潮流的先導者，這個獎項說明我們軌道正確。」

活力實驗室推行高齡護理創意科技

基金一直都和世界各地的科技公司聯繫，設計創意產品來幫助長者健康地增壽。

「我們是一間活力實驗室，」行政總裁鄭賜霞說：「不斷嘗試樂齡科技新產品和反映臨床效果，從而改善高齡護理客戶、家人和員工的體驗。」

直到目前為止，我們曾實驗過來自香港、荷蘭、以色列、加拿大和澳洲的產品，也將客戶、客戶家人和員工的好評和負評反映出來。

「這就是用家測試方式，」鄭賜霞女士補充：「察覺到問題便提出改善建議。我們也指出用家的習慣和喜好。這些回饋信息對為長者設計切合他們需要的創新產品，非常重要。」

基金曾試用的產品包括：

- 以藍牙傳送及物料導體的助聽器
- 可以量度心跳、體溫、呼吸速度及氧氣飽和度的非入侵性耳機
- 一個提供虛擬實境踏單車旅程的互動系統

正在試用的產品：

- 一個記憶長者日常生活的系統，能察覺改變；若察覺緊急情況如跌倒、逗留過久或缺席時，會發出警告訊息。
- 一個可以持續監察心跳、呼吸速度及感應動作的無接觸動作感應器



基金極為支持推崇長者全人關顧的創意產品設計，為長者們帶來喜樂、生活目的和身心健康。這角色無可取代。

- 一個具備全球定位功能的手錶，可以監察跌倒、心跳及呼吸速度。
- 一個讓個別人士安全地察看自己精神健康的程式

活力實驗室既然生氣蓬勃，基金更新近自香港採購了跌倒風險評估系統和平衡訓練運動系統，將陸續在各服務單位使用。

「於我而言，這是新的一個樂章。」鄭女士說。「人工智能和機器輔助學習將改革疾病的治療、高齡護理，甚至年事日高這個過程 — 解決例如孤單及其他高齡護理問題，也提供支援及評估工具。

設計機構樂意和基金合作，因為他們看到我們獨特之處。在關注澳洲標準之同時，他們也須確保產品適合亞洲使用者。」

「基金運作靈活，以卓越服務為鵠的，順理成章地成為設計機構樂於取得寶貴回饋信息的對象。」

電子用藥管理系統：劑量準確

「電子用藥管理系統」（BestMed）重要好處之一是實時更新資料功能，讓我們在第一時間收到全科醫生更改院友服用藥物的資料。有了這功能，我們便能夠迅速調整護理計劃，確保院友時常獲得最合適的治療。

每當處方「需要時服用藥物」（PRN medications）或「註冊護士建議藥物」（NIM medications）時，「電子用藥管理系統」便直接將這些額外用藥記錄傳送往「以人為本軟件」（Person-Centred Software）系統中。兩者結合不單有助準確地存檔最新資料，也大大節省處理文件的時間。

「電子用藥管理系統」最好的功能就是能夠監控劑量。這系統除了提醒我們按醫護人士指示（例如胰島素）安排劑量外，更在察覺輸入錯誤劑量時立刻發出警示。主動警示功能幫助我們覆核所輸入的資料，大幅度減少用藥意外風險、令病人更安全。

「電子用藥管理系統」也直接聯繫至提供全面藥物資料的「藥物資訊中心」（MIMS）網址。我們一旦遇到不太熟悉的藥物或需要清楚了解某些藥物的用途時，便可在這系統中查看資料。

「電子用藥管理系統」的流暢存檔程序為我們的服務帶來正面的影響（結合「電子用藥管理系統」、我們的「以人為本軟件」及用藥記錄自動存檔），這系統「用家友善」的界面和完備的資源也有助培訓新任職的註冊護士，提高他們的信心。



我們希望能有下列更佳功能：

- 更高的搜索功能，可以搜索更長（三十日期限）的記錄日期或更靈活的搜索期限選擇，方便員工取得全面用藥記錄。
- 「軟件版本追溯」（version control）功能或「軟件改變記錄」（Changelog），用作追溯過去的用藥指示，讓護理人員在需要時查看記錄。
- 更高功能的訊息系統，包括個別藥物的用藥改變簡介。
- 改善現行系統，包括新藥物的處方和過去的處方記錄，方便查看資料及準確記錄用藥情況，有效地存檔藥物清單。

梁倩潼是錢梁秀容療養院註冊護士

更易追溯用藥記錄

「電子用藥管理系統」是一個電子藥物系統，將藥物分發給院友便更為安全，也替我們這些忙得不可開交的註冊護士們節省時間。

「電子用藥管理系統」非常合用，可以儲存個別院友的所有用藥資料，我們便容易追溯院友現在或過去曾經服用的藥物。

可是還有一個挑戰：當我們用平板電腦使

用「電子用藥管理系統」分發藥物軟件時，系統便顯示應在甚麼時間將藥物分發給某位院友，這麼一來用藥時間便沒有斟酌的餘地。我希望藥房是否可以在我們下單購買新藥物時，建議我們藥效最佳的用藥時間。

黃錦華是周藻泮療養院註冊護士

「電子用藥管理系統」有助藥物管理

「電子用藥管理系統」將高齡護理院舍（例如黃應榮療養院）、臨床護理人員和藥房聯繫在一起，基層護理團隊便可以清楚個別院友的實時護理記錄。

在黃應榮療養院，這系統透過下述功能幫助我們達致藥物管理和院友護理的最佳功效：

- 自動及減低失誤功能 — 利用「電子用藥管理系統」電子處方功能，確保正確的藥物發給正確的院友。
- 高效率藥物清單管理 — 「電子用藥管理系統」的自動發放藥物及追溯系統可預防院舍藥物短缺

使用「電子用藥管理系統」帶來下列好處及改善的地方：

- 「多重用藥管理」（polypharmacy management）— 提醒員工潛在的藥物相互作用、藥物禁忌及重覆用藥，從而改善整體健康。

- 問責及存檔 — 妥善準確保存所有和藥物有關的情況，幫助院舍依循法規要求的標準。

- 增強監察及依循法規 — 在漏發劑量前及時發出警示

「電子用藥管理系統」雖然帶來減低臨床護理風險和增加透明度的好處，但系統本身亦有其挑戰：包括「系統警示疲勞」和處理模式改變，對科技掌握能力不足的員工來說，在使用上會感到困難。

謝佩妍是黃應榮療養院註冊護士

「樂趣重燃」(Resparke) 創意腦退化症護理重燃患者樂趣

夏愛麗 (Alison Harrison) 看到家公被診斷患上腦退化症後病情急轉直下，啟發了她構思「樂趣重燃」這治療模式。她希望找到一個讓護理員工可以輕省地在安排音樂之餘，同時也為家公及所有院友提供有意思的個人體驗。

這個由她構思的模式現正幫助澳洲國內數以千計的高齡護理員工及其他照顧者，讓他們在一個有趣、吸引和創新的氣氛中支援腦退化症患者。

基金物理治療及康體生活主任黎宇菲說「樂趣重燃」只需「一站式運作」，便可以將長者的人生故事、他們的喜好、興趣、文化背景及宗教信仰儲存在數據庫中。「樂趣重燃」的圖書庫會按每一位院友的數據啟動系統中的人工智能選擇長者喜歡的音樂和短片。

「院友只要戴上耳機，便可以立刻去到有自己喜愛的音樂、短片或播客 (podcast) 的圖書庫。」黎女士說。「如果院友因腦退化症或其他原因難以使用這科技，員工樂於幫忙。」

黎女士說「樂趣重燃」已被證實為有助腦退化症治療及改善身心健康的科技，能減低苦悶、冷漠和躁動的情緒，也為院友帶來更多正面刺激。

「樂趣重燃」讓員工看到院友在聆聽心愛的歌曲或短片時變得更加安靜，為員工帶來滿足感。



「基金自去年開始引入『樂趣重燃』，」黎女士說。「可是因我們未能充分利用這系統或沒有發揮其最高效果而推行有阻滯。」

「項目經理伍嘉樺已將這系統引進她服務的那個翼樓，一面為院友開設更多個人數據庫，一面訓練員工，希望在黃應榮療養院廣泛使用。」

「我們已看到『樂趣重燃』為院友帶來快樂和聯繫的潛力，會更多使用這模式來提升院友生活質素，尤其是鼓勵他們多做運動。」

「願望石生命護理」為生命最後一程帶來安心

「願望石生命護理 (簡稱『願望石』)」(Touchstone Life Care) 的數碼「預立護理計劃」(advance care plan) 確保院友的護理選擇受到尊重。他們知道醫生和摯愛親友清楚自己的意願，便感到安心。

「這平台提供全面及容易觸及的數碼護理計劃，讓個別人士、家人及護理機構在善終護理上更完善地安排。」錢梁秀容療養院莊雯兒院長說。

「其中一個優點是每一條問題都提供了和一般反應相若的選擇，幫助院友了解及表達他們的選擇。此外『願望石』也提供包括中文的不同語言版本，對我們的院友來說更加方便。」

莊院長說院友可隨時在需要改變或心願改變時更新護理計劃，確保他們的護理計劃切合自己當時的需要。

「就我們的團隊而言，『願望石』讓他們更了解院友的需要，也包括在需要立刻處理時發出警示，在持續提供優質護

理時，間接地節省了不少時間。這系統更讓員工、院友及其家人聯繫更密切，確保每一個護理計劃都切合個別院友的價值觀、意願及醫護需要。」

「願望石」也確保各醫護提供者溝通暢順，院友們的身體、情緒及靈性的關顧都持續獲得支援及尊重。

護理服務總經理蔡葉德君說：「『願望石生命護理』方便我們釐定、儲存和更新一個可以由院友、家人、高齡護理機構及緊急醫療服務共同觸及的數碼預立護理計劃。在引進這系統中，我承擔了一個關鍵的角色。」

「在二零二三年年杪我們簽署了在各療養院推行『願望石生命護理』這平台。院友們若已有預立護理計劃，便將這些計劃納入新平台中。若還沒有釐定預立護理計劃的，我們便採用該平台幫助他們釐定一個計劃。此外我們也探討將『願望石生命護理』透過家居護理配套引介給家居護理客戶，這也是來年我們有意進一步探討的服務。」



「願望石」確保院友們的身體、情緒及靈性的關顧都持續獲得支援及尊重。

澳華養老協力改善 「腦退化症線上學習計劃」

澳華養老聯繫八間社區機構及弗林德斯大學（Flinders University）一起申請二零二四年「醫療研究發展基金」（Medical Research Future Fund）「長者腦退化症高齡護理撥款」（Dementia Ageing and Aged Care Grant），協力推行「腦退化症線上學習計劃」（iSupport for Dementia Program）。

這計劃旨在透過一個切合文化需要的模式，照顧來自不同文化及語言背景的照顧者未被顧及的需要。

該研究邀請持份者參與工作坊，構思策略和評估模式的試用成效。

這計劃也旨在透過醫護及社會護理系統跨界別的合作，為來自多元文化腦退化症照顧者提供更好的支援。

藉著「腦退化症線上學習計劃」的成效評估及推行策略，應可開展一個新

紀元，讓說中文、越南語及印尼語社區內的腦退化症照顧者獲得更多支援和資訊。

澳華養老行政總裁鄭賜霞女士是「在澳洲及中國常規護理中納入以實證為基的腦退化症線上學習計劃：混合模式之第二試驗模式研究指引」（Embedding an evidence-based iSupport for dementia program in routine practice in Australia and China: study protocol for a hybrid type II trial）研究文獻的合著者。

「我們期望研究文件所建議的試驗模式，能藉著知識傳遞將實證帶給國際間有志發展策略的社區，從而減低腦退化症健康護理的全球性不公平現象。」她說。

「有了更好的資源和服務渠道，來自多元文化及語言背景的腦退化症照顧者便能夠更容易了解澳洲健康系統，獲得服務。」



數碼工作坊取得撥款擴展服務

在二零二三年，我們推出創新的線上工作坊，幫助長者認識澳洲政府福利計劃，提高他們的數碼能力，從而改善身心健康。
在二零二四年，我們擴展「續寫精彩人生」成為混合模式，將靈活的線上學習結合個人的面對面互動模式。新的安排也顧及選擇個人接觸的長者，讓每個人都能在我們的社區教育資源中得益。

我們獲得「好事物基金」（Good Things Foundation）的「數碼技巧撥款」（Digital Skills Grant）及「俱樂部撥款」（ClubGRANTS）的支持，舉行了下列充實人生的活動：

- 掌握視像溝通 — 在這工作坊，長者學習怎樣使用常用的視像會議平台（例如Teams 及Zoom），提高和摯愛親友保持聯絡的能力，也可以參與虛擬實境的活動。
- 探討澳洲退休及步入高齡的問題 — 我們和新州民政部（Services NSW）合作，舉行了一個合共兩節、有關退休金及養老金的講座，大大加深參加者對澳洲財務支援系統的認識，也幫助他們了解及盡量提升自己的財務利益。
- 電台節目 — 我們和澳洲中文廣播電台合作，舉辦了一個教導長者怎樣在線上收聽廣東話節目，連接了傳統媒介和現代科技的鴻溝。
- 網絡安全研討會 — 寶活退伍軍人俱樂部（Burwood RSL Club）慷慨資助我們連續舉辦了兩個非常成功的網絡安全研討會。



除了上述數碼技術研討會外，我們也安排了不同內容的資訊講座和工作坊，包括針對預立遺囑和授權書重要性的環節。

「超過二百六十位長者參加了我們的線上或面對面的工作坊/講座。參加者反應非常熱烈，足證這些活動的確有效地裝備長者不可或缺的數碼技術及知識。」

「更令我們振奮的，就是這個計劃讓我們進一步取得加拿大灣市政廳（City of Canada Bay）的二零二四—二零二五社區撥款」，繼續發展這項目。在擴展服務項目之餘，我們仍持續關注長者生活質素，提升他們充分利用身邊各種機會的能力。

李芷樺是傳意及服務推廣團隊隊長

更多故事、更多創意



委員會積極收集客戶意見

在過去十二個月裏，「客戶諮詢委員會」（Consumer Advisory Committee）和「護理質素諮詢委員會」（Quality Care Advisory Committee）舉行了兩輪會議。會議代表既來自不同的服務、對問題的先後次序有不同看法，所以我們仍在微調收集策略性回饋信息及對護理質素意見的途徑。即使面對這些挑戰，我們仍目標明晰：

- 有策略地收集客戶意見
- 仔細並及時處理護理質素問題
- 合眾人之力，協力發展相互配合的行動計劃

有了明確目標，「客戶諮詢委員會」和「護理質素諮詢委員會」便能確保基金不單只聆聽客戶聲音，更以合宜策略和關愛及時地回應他們的需要，大大提升整體護理質素。

哥頓新療養院籌募成功

截至二零二三年九月哥頓院舍籌款計劃收到的捐款已達五百九十萬元，其中百分之九十以上為「命名籌款」。捐助人士可以看到澳華療養院基金在如何運用捐款建築一間獲獎院舍之餘，仍慷慨撥出一些減費宿位，照顧經濟較為困厄的長者。基金早已被稱譽為一間具透明度、創新、務實及關愛的慈善機構。許多捐助人士都認同基金價值觀及宗旨，樂於改善社區內華人長者的生活。

數據分析服務（CAREPAGE）意見調查

我們一直使用「數據分析服務」進行每年一次的客戶及員工意見調查。本年年初也實施新客戶及院友的開始服務及終止服務意見調查。這些調查都因著「數據分析服務」內置的翻譯功能而有了中文及越文版本。目前我們仍在探討現行護理存檔軟件中的類似功能，希望能引進「數據分析服務」的實時意見收集功能。

澳洲華人廣播電台基金節目幫助長者掌握生活

「傳意及服務推廣部」在本年度製作了五十個在澳洲華人廣播電台播出的廣東話及普通話時段。節目內容以改善長者健康及生活質素、幫助他們獲得護理服務及計劃將來為目的。

傳意及服務推廣部關靜雯主任說：「我們訪問了不同的嘉賓和基金員工，談到息息相關的問題，包括租金壓力、處理及預防長期疼痛、維持腸道健康及預防訛騙。」

「節目內容豐富，也提供高齡護理的最新資訊，讓長者掌握訊息，活得更安全、更充實。」

二零二三 — 二零二四年度備受歡迎的環節：

- 如何在澳洲計劃更好的退休生活
- 家居支援服務幫助長者安全地居家安老
- 療養院引進人工智能提升長者身心健康
- 做個精明的長者：慎防訛騙
- 認識最新腦退化資訊
- 澳華養老服務全力支援長者防止詐騙

「護理總分鐘」：達標

在二零二三年十月一日，與「澳洲全國高齡護理分類」（Australian National Aged Care Classification — 簡稱ANACC）有關的「護理總分鐘」定額（care minutes allocation）有所改變，意即服務機構平均「護理總分鐘」的目標時間須按個別院舍獲得的護理資助安排。面對這些改變，我們的準備功夫包括培訓院長及副院長按「澳洲全國高齡護理分類」的撥款及利用「護理總分鐘計算表」，再配合「護理系統」軟件的「護理總分鐘」報告功能來檢測院舍提供的大約「護理總分鐘」（註：在這範疇內平均強制性「護理總分鐘」自二零二四年十月一日起由二百分鐘增至二百一十五分鐘）。



高齡護理員工增薪

政府在二零二三年七月「有史以來最大加幅」地增加超過二十五萬高齡護理員工的薪酬，這決定大大地：

- 提升員工價值和士氣：不單更看重這批勞動大軍，也減低他們（與薪酬偏低有關）的經濟壓力。
- 吸引及保留現有員工：改善聘任情況（職位更吸引潛在僱員）、保留經驗豐富的員工（薪酬增加成為現有員工留在機構的動力、減低員工變動、確保持續護理）及緩解人手短缺。

「澳華養老大家庭」員工聯歡晚宴

在二零二四年七月二十日逾三百位員工及嘉賓（包括到訪全科醫生、輔助醫療從業員及承包商）參與在卓士活唐宴舉行的澳華療養院基金週年員工聯歡晚宴。員工及董事會成員紛紛表演助興，反映當晚「澳華養老大家庭」的主題和機構的價值觀及文化。行政總裁鄭賜霞女士說：「晚宴氣氛熱烈，院舍和服務單位演出多姿多彩。我很欣賞各部門經理帶領團隊積極投入，尤其是鼓勵新員工參與這個廣義的團隊建立活動。」



「正視腦退化症」減低誤解

澳華養老很高興和悉尼大學（University of Sydney）在多元文化社區內推行「正視腦退化症」計劃。這新計劃目的在多元文化社區內推廣及時診斷腦退化症的訊息，也帶出互相協調、護理渠道及教育公眾人士尋求幫助、減低誤解的訊息。在完成計劃後還有深入評估。計劃中的目標社區包括西南悉尼區內說中文、越南語及阿拉伯語言的人士，也和社區代表及跨文化專業人士合作，合力提高社區人士對腦退化症的認識、減低關卡、為診斷及治療腦退化症締造一個支援的環境。「聯邦家居支援服務」經理梁淑儀說：「有份參與這個為多元文化社區帶來突破腦退化症護理的嶄新計劃，我們感到雀躍不已。」

七天二十四小時註冊護士資助短缺

澳華養老在強制性要求註冊護士七天二十四小時當值前已作此安排，所以這要求對排班及運作影響不大。可是「公平工作專署」（Fair Work Commission）通過的各類薪酬增加，像對其他提供直接護理的機構一樣，對我們的財政預算影響甚大。雖然政府已嘗試增加資助解決這問題，但一般都不太足夠，因資助程度時常都和院友需求急切程度和護理需要掛鉤。事實上每一間院舍的院友需求急切程度和護理需要都不盡相同。舉一個例子：陳秉達療養院的院友需求急切程度和護理需要較高，而黃應榮療養院則較低，因此兩間院舍的資助水平也不同。

多元文化交誼小組

透過不同類型的多元文化交誼小組，澳華養老致力提供和睦共處、合乎文化需要的服務。交誼小組包括阿拉伯及亞述社區小組，也特為說韓語、希臘語、越南語和意大利語人士而設的小組。在歸屬感和相互了解的氛圍中，我們支援來自不同語言及文化背景人士，幫助他們獲得滿足其獨特社會、語言及文化需要的服務。



初窺「步步安」（STEPPING ON）

我們的「家居護理服務」將開展一個新的預防跌倒計劃，對象為有高跌倒風險的家居護理客戶。「齡活社」（Active Club）是一個為期十週的預防跌倒計劃，優先接受近期曾跌倒的人士。參加者在計劃初期已回應說喜歡學到的日常運動，也投入課程，踴躍發問。



「全國腦退化症行動計劃」（NATIONAL DEMENTIA ACTION PLAN）

聯邦政府正和州政府及領地政府將「全國腦退化症行動計劃」最後定稿，確保這計劃反映腦退化症患者和他們的親友及照顧者的需要、體驗及要求。預計「全國腦退化症行動計劃」將在二零二四年展開，確立實際行動來改善腦退化症患者及其照顧者的需要和生活。

高齡護理員工日（AGED CARE EMPLOYEE DAY）

基金撥款給每個團隊，在二零二三年八月七日高齡護理員工日嘉許全體員工的付出和貢獻。每間院舍和每個服務單位都張貼海報，宣傳當天活動，告訴所有院友、客戶、院友親友和訪客，我們衷心感謝基金全體員工的辛勞和熱忱。

實習學生察覺長者甚有求知慾

三位香港浸會大學（Hong Kong Baptist University）的實習學生回顧他們在黃應榮療養院的實習經歷。

陳嘉慧 (KA WAI CHAN)

很高興能在黃應榮療養院實習。員工關懷備至、院舍設備完善、院友非常友善，樂意學習新事物，不怕挑戰。有些較活躍的長者定時參與游泳、書法及拳擊運動等活動。實習期間碰巧舉行奧林匹克運動會，我們三個實習學生也安排了一個奧運週。很多院友都踴躍參加，發揮他們的技能和意志力。其中一項比賽需要使用方便長者使用的科技，院友們雖然首次接觸這些器材，但很快便駕輕就熟，表現出色。

鄭雅妍 (NGA YIN CHENG)

仍記得自己在黃應榮療養院的第一天。外面非常寒冷，可是兩位院友向我們招手，邀請我們進去，讓我感到窩心不已。在後來的交往中，院友們

更噓寒問暖，關心我們是否有足夠的禦寒衣物和食物，也鼓勵我們去其他地方觀光。他們的問候和關懷讓我親歷院舍內一家親的溫馨感覺。當我安排美術治療小組時，雖然院友不習慣透過美術表達自己的感受，但仍勇於嘗試，在每一筆觸中展示他們的性情和人生中的喜樂。

高穎瑜 (WING YU KO)

十個星期的實習已到尾聲。雖然渴望踏上歸途，但卻有些不捨得，因為在黃應榮療養院遇到了許多疼愛我們的長者，把我和另外兩位實習同學看作自己的孫女般看待。每次經過他們身邊，都問我們吃了東西沒有！即使我們疲於應付實習過程中似乎做不完的功課、小組計劃、個案和活動，但看到院友因為見到我們心情更愉快，便感到工作亦輕省一些。許多院友邀請我們將來再到澳洲探望他們，有些更說希望跟我們去香港。他們的支持和關愛實在難以言喻。



照片：實習學生高穎瑜（左）、陳嘉慧（中）及鄭雅妍（右）與黃應榮療養院院友合照



黃應榮療養院滿一歲啦！

在今年三月，位於哥頓的黃應榮療養院慶祝自二零二三年三月接受第一批院友後邁進一週年。該院捐助人黃震遐醫生主禮切蛋糕儀式，標記十二個月碩果豐收的卓越成就，當中包括贏取多個設計獎項。

「這間提供八十四個宿位的院舍在二零二三年三月十八日歡迎首批院友入住，」護理服務總經理蔡葉德君說：「正如新院舍啟用的常見情況，剛過去的一年既忙碌也興奮，需要不少時間和耐心學習怎樣靈活運用新系統、新設備、新環境和適應長達一年的建築物改善過程。」

「第一批院友入住地面第一層的明閣和漢閣，然後是一樓的唐閣和位底層的宋閣。在二零二三年六月底，已有四十一位院友入住，八月份人數增至五十八位，十月則為七十七位，在二零二三年聖誕前達至八十四位（滿額）。」

蔡葉德君女士說招聘及培訓新團隊有其挑戰，但院長盡心竭力，在二零二三年八月已差不多聘任了（超過一百二十名）全體員工。

「院舍在二零二三年十一月進行創院後由『高齡護理質素及安全專署』執行的首次審核，完全達致法規標準；也在十二月通過『食物安全審核』（Food Safety Audit）。引以為榮的是我們在短短九個月內就完成了新院舍的啟用程序。」

雷文潔主席、董事會成員郭立德先生、行政總裁鄭賜霞女士及財務及企業總監張文良先生蒞臨週年慶典，和院友及其家人歡聚一堂。

「董事會衷心感謝捐助人士、院友、家人、總經理、員工及義工在過去一年的慷慨付出、耐心和努力，」雷文潔主席說。「我們一起締造了一個與別不同的地方，一個為長者而設的安樂窩。」

新發展策略！

澳華療養院基金在「二零二四 — 二零二九發展策略」中提出四個目標：以客戶為尊、為靈活服務充分裝備、提供創意空間和不斷求變。

基金行政總裁鄭賜霞女士在二零二四年上半年巡迴到訪所有服務單位，扼要地和員工分享新發展策略和汲取他們的意見。員工踴躍回應，積極建議怎樣改善團隊內部溝通、令營運變得更簡捷和怎樣更好地推動「員工支援計劃」（Employee Assistance Program）。

員工也表示希望能達致更佳服務成效和參與機構「持續服務質素改善計劃」（Continual Quality Improvement Plan）。這計劃包括在服務單位內成立更多工作委員會及在部門與部門間設立成員來自不同層面員工的工作小組，務求提升團隊間的工作關係及培育將來的領袖。

鄭女士認為新發展策略在策劃前面的路向時，仍以基金核心價值為主導。

「不論我們做甚麼、選擇那個取向和作出那一個抉擇，必以誠信、關愛、尊重、平等、創意及共享為依歸。」

發展策略也提出：

- 持守服務操守，以心以誠服務客戶。
- 著重員工的選擇，裝備員工迎向改變，締造學習氛圍。
- 駕馭創意，為將來的服務扎根，穩握競爭先機。
- 不斷求變以調整服務、持續服務及增長服務。

鄭女士指出聚焦創意引出兩個關鍵目標：

- 緊貼數碼改變提升服務成效。
- 與研究人士、業界成員及其他機構合作，推動高齡護理創意服務，滿足高齡社區不斷改變的需要。

「在這份年報中，我們更詳盡地報告這些目標，據實看到創新意念如何幫助我們『準備就緒 — 迎向不斷改變的時代』，貫徹發展策略的六年計劃。」



主動面對服務質素、風險及標準的挑戰

作為服務質素監控經理，我發展監控關鍵監管措施、系統及資源這三方面的程序及系統，支援基金在服務質素、風險等方面的法規要求。

服務質素監控團隊已茁壯成長，也甚具效率，曾支援各服務單位按法規要求提供護理。

雖然服務質素及監控一直都是高齡護理監管架構其中一環，但在二零二五年七月一日將隨著「高齡護理質素標準提升」而更為強化。我會繼續增加這方面的認識，不單只為基金的高齡護理客戶，也為所有高齡護理客戶付出一己貢獻，關注他們的護理及服務。

高齡護理大環境不斷改變，我會積極參與網上研討會、閱讀文獻以及參與同儕間的網上小組來讓自己在改變中保持先知先覺。

任職服務質素監控經理期間，曾克服的最大挑戰是隨新冠病毒洶湧而至的疫情。服務質素監控團隊除了提供第一線支援外，也擴展工作範疇和重新部署支援程序，包括利用遙距監控確保在疫情爆發中仍能提供適切護理。

其他重點成就：

- 服務審核 — 所有服務通過政府審核，並無「疏漏」。
- 推行臨床監管架構（Clinical Governance framework）



蔡德芭（Debra Charlton）回顧在基金任職服務質素及安全經理至二零二四年一月的日子。離任後任顧問一職。

- 風險管理 — 按「護理質素行事曆」及附加指標監管院舍質素；於基金「風險矩陣」（Risk Matrix）中標示風險評級。
- 為院舍護理員工再次引進面對面培訓

對將來就任的服務質素監控經理，我建議他們必須密切留意日新月異的改變。服務質素監控的角色，就是提供支援，確保每一個人 — 自前線臨床護理人員及員工至經理至董事會成員 — 對客戶（院友/客戶及/或其授權代表）及社區都信守其責，提供安全、有效、整全、優質及持續改善的護理和服務。

服務質素監控團隊無懼挑戰

在為新「高齡護理法例」及「家居支援服務」改革做好準備時，服務質素監控團隊將在未來數年面對下列挑戰：

了解及進行新規例 —

服務質素監控團隊必須深入了解最新法例、定期諮詢監管機構，保持觸覺及確保按法規而行。

在基金所有服務中貫徹關注服務質素、風險及按規而行的理念 —

服務質素監控團隊須和部門主管建立牢固關係，推行職責交互培訓（cross functional training）及溝通策略來讓大家的步伐更為統一。

關注文化改變 —

服務質素監控團隊須支持新標準的好處，持續清楚地幫助員工了解這些改變的重要性。

在風險管理和「院友為本」護理間取得平衡 —

服務質素監控團隊須與臨床護理及護理

團隊緊密合作，尋求解決方法，力求在重視院友身心健康及個人選擇之餘，也顧及營運法規。

應對資源限制 —

服務質素監控團隊須清晰重點新項目的優先次序、爭取所需資源及探討創新解決方法，將目前有限資源的成效提升至最高。

數據管理及報告 —

準確蒐集、分析及報告數據對按規而行和質素保障非常重要。服務質素監控團隊須確保有一個能夠有效地取得及報告數據的系統。

為服務審核及視察準備就緒 —

服務質素監控團隊須確保機構經常準備就緒，實際表現達致所有標準。

正視潛在風險 —

服務質素監控團隊須緊貼業界趨勢、定期進行風險評估及發展積極策略、正視潛在風險。



「我八十八歲，生活得充實、快樂」

卓老師笑臉迎人、腰板挺直，看來比實際年齡年輕。對這位八十八歲的鋼琴老師來說，年齡只是一個數字。她對世界仍充滿好奇，喜歡學習新事物和認識新朋友。

數年前卓老師因意外右手受傷，雖然疼痛，仍堅持每天練習彈鋼琴，認為身體如果疏於練習便會退化。

卓老師很感激基金的家居護理服務，幫忙家居清潔和預備膳食。因為手受了傷，護理員工便幫忙切菜和將預備好的食物放進冰箱。她欣賞家居護理顧問黃少玲對她關懷備至，關心她的營養，幫忙訂購營養奶粉。基金註冊護士亢利也定期到家檢查健康，確保她健康良好。

卓老師出生於香港，在上海長大，出身書香世代，父親是哈佛大學畢業生。她自少在上海學音樂，半生以教鋼琴為業，後隨兒子移居澳洲。十二年前她選擇一個人搬出來住，退而不休，還在栽培有潛質的學生。每星期去教會聚會外，也是詩班指揮，生活過得充實而快樂！

為了保持身心健康，卓老師每天睡眠八小時，早上七時起床，會看聖經和祈禱。整理家居就當做運動。午睡後便會到附近商場逛逛，回家開著音樂跳舞鍛練身體。



卓老師說簡約的生活要懂得放下

卓老師說簡約的生活要懂得放下。「不要回望過去，不要憂慮，」她說。「要懷著感恩和期待的心情迎接每一天。」

百歲壽星：「待人恩慈乃長壽之道」

百歲壽星張燕芬婆婆生於1924年1月26日，與澳洲國慶日同一天生日。療養院為婆婆慶祝百歲大壽，女兒Maria帶著兒子來，三代同堂為婆婆賀壽。

婆婆天生愛美，年青時每次飲宴總會親手做旗袍，配襯同一顏色的手袋和鞋。到今天仍然勤於保養皮膚，早晚都塗日霜晚霜，難怪看上去一點都不像百歲耆英。

張婆婆生於廣州大家庭，父親做出入口生意。張婆婆由於天生擅於理財，14歲已開始協助父親打理生意。婚後輾轉來到香港，相夫教子。她持家有道，對子女管教十分嚴格，很多子女都是博士和大醫生。

張婆婆50多歲隨女兒移民澳洲，仍然好學不倦地參加移民班學英文，可以用簡單英語交談，能夠獨自出外活動。丈夫過世後，張婆婆選擇獨自生活，凡事都自己安排計劃。

她性格開朗，喜歡交朋結友，喜歡唱歌，參加粵曲班並到不同地方表演，生活過得十分愜意自在。

問婆婆健康長壽之道，她說早睡早起，避免零食或煎炸食物。她早上會喝一杯黑咖啡，並用黑芝麻、杏仁和合桃粉煮麥皮，還會吃一些蜜糖等健康產品。除健康生活習慣外，相信性格隨和，樂觀善良，都成了她健康長壽的鑰匙。



張婆婆的女兒和孫子在一月來到黃應榮療養院慶祝她一百歲生辰。



自左至右:Xin Lu副院長、百歲人瑞張婆婆和陳淑琮院長

「澳華養老助我活出美好人生」

年屆九十歲高齡的譚小薇婆婆住在澳華養老鍾士街社區房屋，每星期也參加樓下沛德長者活動中心的活動。當生命中烏雲密佈或發生意外時，她說：「我鼓勵自己要勇敢跨過難關，因為我相信只要我不倒下，我一定會看見光明的前路！」

2017年譚婆婆有天過馬路時因為不幸摔倒導致骨折，途人見狀急電救護車。手術後譚婆婆在醫院住了兩個星期，然後在復康中心和療養院再住了幾個月才可以回家。

意外前譚婆婆向來都是獨自生活，但其後要坐在輪椅上。她覺得還沒準備好長住療養院，但知道要獨自生活必須要有自理能力。

「我告訴自己一定要從輪椅站起來，就好像小孩子重新學習走路！」

她接受每星期的物理治療，堅持每天都分段時間去練習，慢慢地可以用助行架走路。她起初在屋苑走動，跟著每天給自己一個任務就是堅持去買食物。

譚婆婆現在已可以拿著枴杖自由行動。她喜歡澳華養老的服務，感到員工體貼細心，勝似親人，讓她重拾生活樂趣。

「因為腳傷這幾年很多地方都不能去，但長者活動中心卻用社區巴士接送我們去不同地方旅遊，好像不同形式的公園、海邊散步，或是參觀藝術館，讓我們眼界大開，心情自然開朗！」



照片：譚小薇女士（右）和家居支援服務團隊主任潘穎（左）



創意中不忘客戶快樂和
身心健康



來自客戶、院友
及其家人的感謝

「這就是充滿愛和關懷的地方」 周藻泮療養院院友兒子Winston

陳國信院長、伍葦述副院長：

您們好！

衷心感謝貴院舍送給我們的卡片和「通用串行匯流牌」（USB）。看到照片中的母親在周藻泮療養院開開心心的時刻，心裏感動不已。

母親很幸運能在一個充滿愛和關懷的地方度過生命中最後的日子，我從心底裏感激所有註冊護士和員工不遺餘力地在母親抗癌的日子中，幫助她減低疼

痛。請代向所有註冊護士及員工轉達我由衷的謝意。

我是一個不太懂表達感受的男性，也曾有不少過錯。謝謝你們的寬恕，我會時常惦記從周藻泮療養院學到的「愛和關懷」。

祝安好！

Winston（院友兒子）



「母親得到悉心護理」 錢梁秀容療養院院友女兒愛平

各位可敬的錢梁秀容療養院全體員工：

再次謝謝您們！

讓我藉著這封信向您們表達由衷的謝忱！本月初我離開澳洲外出旅遊，是母親入住貴院四年多以來，我第一次出國旅遊。母親因病沒有食慾，每天只願喝湯不肯飲開水，在我離開澳洲期間，唯有向貴院求助。想不到署理副院長Amy和署理院長伍葦述女士立即安排廚房每餐煮熱湯包後給母親飲用。聽到這個消息時，內心不由湧起感激之情。

感謝你們用愛心護理每一位院友！更感謝廚房工作人員的悉心安排和預備。在你們全體員工的協助下，讓我能夠放心地、完全地將母親交託給院方，使我有一個安心和愉快的旅程。

回來第一天探望母親，她告訴我護理員Judy將杏仁餅浸軟，讓母親易於進食。我聽到後心中有愧，我從沒有想過用這方法讓母親吃到餅，我這個做女兒的還不如一個護理員想得細心和有愛心。Judy更時常幫助母親整理衣櫃，有序備好每套衣服方便她洗浴。這樣的員工實在是貴院的瑰寶！

離開母親16天，回來看見母親安然無恙，全賴貴院很多護理員辛勤工作。在此請容我再次向你們表示最真誠的感謝和祝福！

愛平（院友女兒）



「我們很榮幸獲得這麼貼心的護理」 Pei Ji GU (多項服務)

澳華療養院基金團隊：

想在此說一說我們的心裏話。

在使用澳華療養院基金服務前，我們對如何尋找一家有同樣文化背景、有專業敬業員工和有良好客戶反饋的一站式服務機構，感到茫無頭緒。幸運的是我媽媽經由萬老師介紹成為你們的一名客戶，接受服務至今已經有近4-5年的時光了。媽媽非常開心能夠有人關心她、幫助她。

我媽媽目前的服務有家居服務和長者活動中心。新冠疫情前還在錢梁秀容療養院使用過暫息服務。

家居服務方面，不得不提的是前後幾位家居護理顧問(Lilian, Maggie和Molly)，她們都時常將客戶放在第一位，有需要時會安排上門評估、協助購買所需物品和安排戶外活動。去年四月我和我先生必須出門數天，那時候暫息服務還未恢復，家居護理顧問Molly和Jane便協助安排每天上門服務，我們便能夠在那段期間暫時離家。



在疫情期間建立起來的微信群組一直發揮著共享信息，聯絡交流的作用，讓老人家盡管身在家中，也可以和老友保持溝通。Phoebe和Kimmy一直在想辦法如何讓老人們生活得開心。今年的冬天比較冷，團隊就想方設法保證讓大家吃上熱飯熱菜。工作人員的微笑服務，讓老人家倍感親切舒心。

暫息服務照顧膳食需要和安排舒適的室外活動場地。工作人員知道我媽媽喜歡打太極，便讓她帶領這活動。那一次的經歷留給她的印象非常不錯。最近我們又遞交了申請表，希望可以再次享受這服務。

我們很榮幸能夠得到澳華療養院基金團隊的貼心服務，非常感謝你們所提供的一站式優質服務。只要老人家開心，我們家屬也就放心了。祝願澳華療養院基金再接再厲，服務更上一層樓！讓老人家在澳華療養院基金的服務中安享天年，讓我們家屬無後顧之憂！

Pei Ji Gu



我們的義工團隊
日益壯大

擴展義工網絡

有了成效深遠的吸收義工新策略，大家心情非常興奮。隨著基金為長者提供更多服務，我們也釐定擴展義工網絡的目標，務求擴大義工隊伍。

計劃包括善用數碼平台、和社區建立夥伴關係、參與社區活動及安排早上茶聚，仍會舉辦每年一度的義工嘉許晚宴、義工獎勵以及在澳華療養院基金通訊和在社交媒體平台上分享他們溫暖人心的故事。

「同心同行」（One Team, One Spirit）這觀念一直都是聯繫義工、鼓勵他們更多參與基金服務的寶貴親和力，讓一百六十位熱誠投入的義工團結起來，共同匯聚卓越護理及出自誠信的支援力量。

今年我們也歡迎了一些朝氣朝氣蓬勃、充滿新意念的青年義工及學生義工，他們都非常渴望和長者在互動中擦出火花。

高齡護理義工必須對和長者交流有一份由衷的熱忱，這份熱忱能加強護理成效、讓夥伴情誼更活潑，為建立積

極關係打好基礎。義工們若真心付出，長者也會感到他們的誠意，義工的滿足感也隨之提高，因為他們知道自己能夠為別人的生命帶來極大的改變，尤其是那些缺乏社交的長者。

歡迎有興趣的人士加入基金義工行列，我們會按個別人士的情況為他們安排合適的工作。義工們感受到我們的支持，也得到學習及發展技能的機會。他們在付出的同時也建立新友誼，從中改變自己的生活，這一切一切，很多時候都是義工成為基金長期夥伴的原因。

義工參與服務時，我們在他們身上看到明顯、正面的改變，心中欣慰不已。較年輕的義工在增強人際溝通的技巧後，做事也更有信心。不論任何年紀的義工都增加了同理心，看事看物都不囿於一個角度，這麼一來，和我們的服務對象便有更深的聯繫。

趙黎是基金義工主任



趙黎（右）說義工參與基金服務經歷正面的改變

行政人員



張文良 財務及企業總監

基金財務及企業團隊全力以赴，評估及/或開展下列助益客戶及員工的創新項目：

- 「護理系統」(CareSystems) 已為家居護理服務發展了一個「客戶關係管理系統」(Customer Relationship Management - 簡稱CRM) 的原型應用程式。基金會參與測試及加強「客戶關係管理系統」的過程。這是一個將系統內客戶數據功能提升至最高的一個成本低、功效大的機會。
- 繼黃應榮療養院成功試用「善存生活統籌」模式(Centrim Life Maintenance) 後，也成功地引進基金其他院舍，隨即展開培訓。這模式的自動系統涵蓋維修、物資及供應商管理，也具手機應用程式。
- 計劃於二零二四年十一月基金收購位於芳寧(Thornleigh) 的療養院後，該院舍的護理及財務系統將轉往基金現行系統。
- 已經引進「流動器材管理」(Mobile Device Management - 簡稱MDM) 軟件，初步管理超過一百五十部於二零二四年六月/七月已裝置這程式的手機(本年報內另文詳述這措施其他正面成效)
- 我們正致力探求成本低、功效大的雲端科技，將功能發揮至最高，讓基金現行資訊科技架構更安全、可靠及有效率。

- 我們也需探討人工智能科技(例如「生成式人工智能」Generative AI 和聊天機械人chatbot)，這些科技都越來越普及，而且越來越多高齡護理服務機構都採用它們。

「高齡護理專責小組」(Aged Care Task Force) 建議分階段取消「可退還住宿按金」(Refundable Accommodation Deposit)，於二零三五年劃上句號。近期建議院舍自二零二五年一月一日起可收取新院友五十五萬至七十五萬「可退還住宿按金」而毋須先取得監管條例許可，此外自二零二五年七月一日起院舍也可每年保留百分之二「可退還住宿按金」不超過五年。對需要外來資源支持收購及建築費用的基金來說，是好消息。自二零二五年七月一日起，基金便可以每兩年一次檢視「每日住宿費」(Daily Accommodation Payments — 簡稱DAP) 指數，確保這費用在實際情況中沒有下滑。

「家居支援服務」(Support at Home Program) 則建議以八個程度的資助取代目前的四個程度資助。

財務簡報

據白斯和執業會計師行(Stewart Brown — Chartered Accountants) 業界院舍財務簡報：截至二零二四年六月，百分之五十一院舍在虧損中營運，百分之二十八出現現金虧損



評估眼前各種新機遇時，要繼續冷靜處事、思考敏銳和勇於進取

（EBITDA—即除利息、稅項、折舊及攤銷前之盈利）。即使在這大環境中，因著政府新冠疫情各項一次性撥款及利息進項增加，基金截至二零二四年六月三十日仍淨盈利四百二十萬，EBITDA（現金）則為四百五十萬。

截至二零二四年三月三十日，基金淨負債比率（gearing ratio）約為百分之七十。白斯和執業會計師行二零二四年六月三十日發表的業界淨負債比率為百分之三十一。淨負債比率將流動現金資產和負債比較。基金淨資產與總資產比率為百分之二十九點六，貼近部門發表截至二零二三年九月的業界數字：百分之二十九。淨負債比率量度機構以其淨資產情況來吸收突如其來虧損的能力。

在二零二四財政年度盈餘為五千七百七十萬，淨盈餘為四百二十萬。來自政府新冠疫情各項一次性可觀撥款，以及來自新院舍黃應榮療養院較高「可退還住宿按金」利息的較高收入，減輕了投放於員工及與員工有關的支出（較前一年增加了百分之四十五）。

前瞻

基金有一個擴展療養院及社區房屋服務策略：在非英語背景及文化社區中識別近期興建或裝修的院舍，這些院

舍須服務優良、財務健康及服務審核記錄良好。

收購長老會芳寧療養院（Presbyterian Aged Care Thornleigh）的建議正吻合基金策略，提供一個擁有高齡護理院舍的快速渠道，毋須負擔與日俱增的建築費和經過漫長而無法預計的政府/代理機構批核程序。目前有些服務機構正離開高齡護理業界，將院舍放進市場中，或許這就是基金趁機擴展院舍服務的模式。收購協商始於二零二三年年底，基金將在十二個月內接收該院舍。

營運機構撤銷管制，讓基金在以前因地域被排於局外的地區、或在非英語背景及文化新社區中，仍可取得機遇。如果勞動市場人手短缺、如果華人高齡人口不再增長，現在會不會是一個合時或不囿一格的機會，讓基金將高齡護理足印自華人社區延伸至其他民族社區？

上文提綱挈領地提出的創新項目可以吸納在營運及服務中，成為部份可持續項目。基金必須繼續探討其他可持續項目，在將來實踐先行者的角色。

業界正面臨政府高齡護理各項改革的挑戰。我們在評估眼前各種新機遇時，必須繼續冷靜處事、思考敏銳和勇於進取。



工作中的快樂來自創造力和構思
新點子的能力

蔡葉德君 護理服務總經理

護理根本就是勞動密集的過程。針對這情況，我們一直都探討創新途徑，讓團隊工作得更精明、更輕省。在過去一年，數個念頭已付諸實行。我們將流動手機分發給超過一百五十名家居護理員工，讓上下班記錄、護理訊息及工作安排等重要工序更流暢；也在院舍及長者活動中心引進樂齡科技，讓客戶服務更添姿彩。此外，部份院舍正試用新的輕便移位機及跌倒感應器具。

我們也採納員工意見，檢討及修改工作流程，務求在科技及人手分配中取得平衡，亦因此大大提高效率及成效。舉一個例子：每間院舍都曾經不時添加「浮動」或調整輪值時間，更靈活地配合院友的新護理需要。

隨著高齡護理範疇要求不斷增加，在確保持續提供悉心、有效及可持續護理時，我們亦須尋求創新的解決方案來滿足院友及客戶不斷改變的需要。創意能改善院友及客戶身心健康，讓工作流程更流暢、減低員工過勞，充分運用資源。

年輕一代的高齡護理員工在推動及實踐創新意念這方面功不可沒。他們熟悉科技，自新角度看事情，以新念頭、新做法應對傳統挑戰。較年輕的員工時常率先將新科技用在日常運作

上，也主動提出創新主意來改善護理過程。這些都反映他們在不斷改變的高齡護理實務中的重要貢獻。

為了確保基金能緊貼新高齡護理法例要求、服務也達至高齡護理質素標準，我們的院舍護理及家居支援服務團隊已採取數個重點行動，包括將家居護理重組為家居支援服務團隊和調整持續改善服務計劃（詳見第34及35頁）。

在聯邦政府「高齡住宿護理星級評分系統」（Residential Aged Care Star Rating system）中，我們所有四間院舍都獲得四星級別。所有院舍在「護理總分鐘」（Care Minutes）三星級別目標上超逾百分之九十的要求。雖然要更進一步時仍須面對不同的掣肘，但仍有機會改善院友的院舍生活。我們在服務質素指標上表現甚佳。

基金早已實施註冊護士全時間註院模式，所以自二零二三年七月一日生效的院舍高齡護理七天二十四小時註冊護士註院要求對我們影響甚少。話雖如此，這要求明顯地增加高齡住宿護理對註冊護士的需求，導致招聘及保留人才的挑戰。

自二零二三年十月一日開始強制執行的「護理總分鐘」標準讓我們在招聘員工及人手安排上更為吃力。要達到

這些標準，我們時常要從已經緊絀的勞動力市場中增添護理人手。要在法規更慎密的環境中努力維持或改善護理質素，人工成本、複雜的營運需要和預算壓力自然隨之水漲船高。巨細無遺的服務質素追蹤、「護理總分鐘」報告和護理範疇，再加上因目前院舍資助不足而導致的支出也大大增加達致法規要求的壓力。

過去一年我最大的三個成就是：

- 協助啟用黃應榮療養院（詳見第57頁）。

- 重組家居支援服務團隊，指導團隊釐定發展策略（詳見第34及35頁）。

- 在開展「護安完善護理」上承擔重任（詳見第47頁）。

項目經理（創新）伍嘉樺在管理層會議中定期匯報最新進行、或試用、或在未來計劃中的創意項目。這些創新項目包括跌倒感應器具、跌倒風險評估工具及重建能力輔助器材等，全都是鼓舞人心的發展。



年輕一代的高齡護理員工在推動及實踐創新意念這方面功不可沒

董事會



郭立德先生 B. Bus CPA
太平紳士 董事
自2010年出任董事及信託人

謝蘇美薇女士
太平紳士 董事
自2002年出任董事及信託人

雷文潔主席
OAM, 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 董事
自2008年出任董事及信託人

孕育創意文化、鼓勵策略性風險評估，確保
基金運作靈活、適應力強、提供可持續服務
—董事會成員

我們的服務

澳華養老營運四間療養院、三個社區房屋、十三間長者活動中心及長者康怡天地，有需要時更安排流動長者康怡天地。我們在大悉尼各區提供家居及社區護理服務，也與夥伴機構合作，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。

土地致敬

我們承認全澳大利亞的傳統擁有者，並承認他們與這片土地、水域和文化之間持續不斷的聯繫。我們向他們的長者——過去的、現在的與未來的——致以最深的敬意。





團隊精神 — 融匯個別創意、夢想成真

成為夥伴 同心同行

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

聯絡我們



微信



1800 88 22 88



www.anhf.org.au



www.facebook.com/ANHFAU



www.youtube.com/@anhfau



info@anhf.org.au





衷心感謝

衷心感謝各位捐助及協助籌款人士/機構、政府代理服務、義工及多年來一直支持我們的人士。謝謝各位的慷慨解囊和專業服務，與澳華療養院並肩同行，為澳洲高齡人士帶來身心健康。

亦感謝每一位促成這2023-2024年報的人士！

財務報告

請自基金網址下載 2023-2024 財政報告（PDF便攜式文檔格式：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、員工、董事會、服務對象及其他人士供稿或提供資料

設計

Kascha Sweeney
(www.kasthetics.com)

攝影

袁康佑及澳華療養院基金員工





ANH F

澳華養老



基金黃應榮療養院榮獲下列獎項

2023「第十一屆亞太區高齡護理創意獎：年度最佳室內設計」

2023「悉尼明天更美好設計獎：社區及公共機構最佳室內設計金獎」

2024「第十二屆亞太區高齡護理創意獎：年度最佳創意 — 復康計劃」

2024「創意飛揚設計獎之更好將來獎項：社區及公共機構最佳室內設計銀獎」

澳華療養院基金

60 Weldon Street

Burwood

NSW 2134

電話：1800 88 22 88

傳真：(02) 9747 1637

電郵：info@anhf.org.au