

Indochinese Aged Care Services

印支高齡服務中心

ABN 55 698 759 883 (Endorsement as DGR)

680A Cabramatta Road West, BONNYRIGG NSW 2177

Tel: (02) 87861888 Fax: (02) 8786 0399 Email: info@indochinesehostel.org.au

www.indochinesehostel.org.au

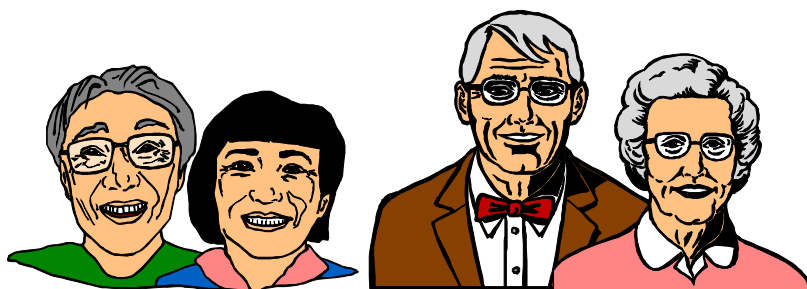


Indochinese Aged Care Services

Information Handbook

印支高齡服務中心

住客資訊手冊



As from 2016, the new name of “Indochinese Aged Care Services” will substitute “Indo Chinese Elderly Hostel” throughout this Handbook.

由 2016 年開始,[印支高齡服務中心]已經正式取代[印支高齡宿舍]之名稱,新名稱適用

於本手冊以下內容。

熱烈歡迎住客及親屬

在這本資訊手冊裡、您將會找到有關入住高齡宿舍的事宜。
希望本宿舍所提供的資訊能夠幫助您適應地在宿舍生活。
我們鼓勵住客以有紀念性物品及可愛小飾物將自己房間裝飾得像家裡一樣。
手冊闡明了宿舍的服務準則，依循準則確保您享有高質量的護理和關懷服務。
我們鼓勵您們多參與印支華人社區活動並得到文化與精神的慰藉

印支高齡服務中心

使命：為住客提供一個安全的居家環境，促進自由選擇，在適當的文化環境中以尊重和關懷來提供高標準，高質量的醫療保健。

理念：我們認為，所有社會成員應該有機會關心，尊重長者們的獨立及尊嚴，讓他們能夠生活得幸福、獨立、自豪，有尊嚴和滿足。

價值觀：我們重視： -

- 尊重所有長者
- 處與正義，尊嚴及平等
- 公平和安全的工作環境
- 專業服務發展
- 強烈的工作熱情
- 與社區保持聯

原則：確保印支高齡服務中心繼續保持他們如下述的理念和價值

- 作為一個經濟可行的企業。

- 尋求不斷的提高及改善我們的護理服務
- 作為提供平等就業機會的雇主。
- 與各有關機構互相協調合
- 參與及成為社區的一份子。

入院

如果長者是從家裡搬遷入宿舍，一定要與經理約定時間，可選星期一至星期五。在特別的情況下、亦可要求在週末搬遷入住。

住客權利及責任

一. 住宿護理服務機構的每一位住客均享有如下權利：

- 完全有效地享有個人、公民、法律及消費者權利。
- 獲得合適其需要的優質護理服務。
- 獲知有關其健康狀況和要接受的治療的全部情況。
- 得到有尊嚴和尊重的對待、並在不受到剝削、虐待以及疏忽的條件下生活。
- 在沒有歧視、不被加害的條件下、在沒有義務要感激得的護理和服務的條件下生活。
- 個人隱私的權利。
- 在安全、穩妥如同家庭一般的環境裡生活、並可以在住宿護理機構內外無限制地自由進出。
- 得到個人的對待和接受、並可得到尊重個人嗜好。
- 能夠繼續其文化和宗教信仰活動、並且在沒有受到歧視的情形下保留其語言。
- 在沒有恐懼、不受到批評或限制的情況下，可以選擇及維持自己的社交圈子。
- 言論自由。

維持其個人獨立、包括承認對其行為各選擇的個人責任，雖然有些行為會：

- 牽連到住客因有權利去接受而存在某風險，這並不應以此牽連為理由而去避免或限制這些行為。
- 對其日常生活的個人方面、個人財務以及擁有的財物維持控制並繼續作出自己的決策。
- 在住宿護理機構內外參與其選擇的活動、社交或與朋友來往。
- 獲得參與社區內各服務及活動。
- 對於住宿護理服務的安排，其意見得到徵詢、也可以選

- 擇出主意或參與決策。
- 獲得有關其權利、護理、住宿以及任何其他有關個人資訊。
 - 提出投訴並採取行動解決爭議。
 - 獲得代言以及獲得其他糾正處理的渠道
 - 若採取行動堅持其權利、免除受到任何形式的報復或者對報復的真實性恐懼。

二. 住宿護理服務機構的每一位住客均有如下責任：

- 尊重住宿護理機構內其他人的權利和需要，並尊重整個社區住宿護理服務的需要。
- 尊重員工及管理者、可以在沒有被騷擾的環境下工作。
- 在有能力範圍內照顧自己個人健康及有質素生活。
- 在有能力情況下、向其醫療工作者/醫生等、知會自己的病歷及目前的健康情況。

印支高齡服務中心生活質素政策

印支高齡服務中心住客必須跟隨以下的規準來實現：

- 優質生活
- 提供有靈活性在家的環境
- 有尊嚴及注重於每住客的個別權利

每位住客皆要如下責任：

- 要尊重別人的權利及需要亦要尊重在宿舍內的所有住客的需要。
- 要尊重管理階層們、員工們及信託理事們的權利，並不騷擾他們的工作。
- 回應任何有關合理請求的幫助。

虐老政策

宿舍訂立政策，以保護所有住客，並採取合理的措施，以防止

其他人受到傷害。

宿舍將盡其最大努力，盡可能，以不容忍的政策來防止虐老事件發生。

任何住客對另一住客口頭或行為上傷害其他舍友，宿舍管理委員會有權要求該住客終止居住協議，並要求搬遷出宿舍，以保障其他住客的權利，此執行方可讓全體住客有尊嚴地生活在一個寧靜及和平的環境內。

澳洲政府立法要求、凡任何有關虐老或懷疑是虐老行為，應立即向警局或高齡健康服務部門報告。

投訴政策

住客、家屬成員及員工可以就有關宿舍內所提供服務上遇到困難、不滿、而提出投訴。

投訴決議政策

住客家屬可選擇在問題發生最初時去解決，如不達成妥協，要將之轉介至下一位在權負責人或宿舍經理，最後可直接向宿舍管理委員會主席投訴

宿舍經理會將投訴過程登記在內部的投訴記錄簿中，及將此慎重處理

解決投訴程序可通過個人或家庭會議來尋求處理方法，如需要的話亦會將投訴轉介至宿舍以外的有關的政府部門。

高齡服務部投訴決議組織

電話:1800 550 552

選擇及住客權利政策

每位住客及其代表家屬有權參與及決策有關宿舍提供的護理服務。

為達到以上提及、需做以下各點：

- 住客及其代表家屬有權利去選擇及控制住客的生活方式但需要迎合印支高齡服務中心提供高質素的關懷服務為準則。
- 住客是知識到他們的權利。
- 提議及投訴途徑是會記錄下並由宿舍經理迅速的代辦。
- 住客是會被徵詢有關他們選擇的護理或拒絕接受護理的權利。
- 住客代表可以被邀請列席宿舍改善服務委員會並參與諮詢全體住客生活的提議及執行。
- 宿舍會應各民族需要提供多種語言著作。

清潔及清理雜亂

在每星期員工大清潔房間之間、為保持房間整潔、如有能力許可下，務請住客自行潔淨為要。

衣著的規定

宿舍住客衣著需要足夠

- 穿著舒適清潔及整齊。
- 容易穿著及不刺激皮膚為主
- 要車/貼上個人名字的標籤
- 衣物要容易洗滌
- 員工容易處理的衣服

洗衣間

- 宿舍不允許個別的洗衣操作、衣服必須在入住前已將個人名字的標籤車/貼上，以便員工洗衣後、依名字交回住客；清洗衣物由總洗衣房處理。
- 其他要乾洗衣物則要由住客家屬成員另行處理，之後歸還給住客。住客家屬亦可以將衣物帶回家自洗。

電器物品

所有的電器物品必須按澳大利亞標準檢測安全、由經驗電技工測試、經試驗合格後方可在宿舍內使用。檢查費用是由住客或

其家屬支付。

住客在自己房間裡可以享用電視及錄影機等；但任何安裝或維修費則由住客自理。而住客在使用電器時，應注意減少噪音以免影響其他住客。

緊急按鈕

每住客的浴室及廳中皆安裝了緊急呼喚按鈕以備緊急情況下使用。

火警

火警疏散圖樣已掛在宿舍各處牆壁上，將謹記自己單位的疏散通道及位置。在每月的住客會議上、將會定期講解火警疏散的步驟。住客亦要參加定期火警疏散演習。

家具

經由宿舍經理之同意，住客可以搬入家具物品等，但是住客應自行安排所有物品的保險事宜。

葬禮安排

住客在入住宿舍前應該安排好葬禮事宜，而且必須知會管理階層們有關的具體安排。

傳染性的疾病

住客如感染傳染性的疾病、必須立即通知當值員工。

安裝壁掛物件

在沒有管理人員的同意下，住客不可私自繪畫，油漆、或鑽釘等，以免構成損壞或破壞了建築物的某部份外觀。

外出須知

住客在外出前、必須通知工作員的外出時間及在出入簿中簽名外出。

外出安排、外出期間不可扣除所交費用

住客可在任何需要的時候作短期限 52 天 外出，但是在外出期間住宿舍費用是要照常付款(不可扣除)、外出期間包括度假、出

訪親友、預期或突發性的入醫院等。

如果住客在一年中外出超過 52 日、政府所支付給本院的護理津貼費將會暫停，直至住客回返宿舍。

這護理津貼費連同每日的住宿費應由住客全數付還！

郵件

住客的郵件(收到時)每天分發至各自的郵箱，請檢收、如有需要可向職員查詢。

住客房間的保養

住客在宿舍居住期間應當保持房間及公眾區域不受損壞。未經宿舍經理/宿舍管理委員會的批准下，不可擅自刷新、鑽釘、安螺絲釘或損毀宿舍的外貌等。

宿舍經理將會與維修工作員每月對住客房間及公眾區域進行檢查巡視，並記錄下那些項目需要修理。如緊急情況下、維修工作員會立刻進行維修。

進餐

原則上、所有的住客都要在餐廳進餐，除非由宿舍經理或醫生確定該住客有病或特別的情況下，該住客方可在房間進餐。

在大廳中的進餐時間是：

早餐時間是 8 時

午餐時間是 12 時

晚餐時間是 5 時

根據住客的健康需求、當值工作員可以更改個別住客的進餐時間。

早茶及午茶

早茶及午茶將會安排在主餐之間、即早上 10 時及下午 3 時。

直系親屬

住客應向宿舍經理提供自己直系親屬的姓名和地址及委託權的權限。如有改變應該及時告知宿舍經理。

參與管理

住客應該有權利參與宿舍及多方面的管理工作。並定期舉行住客會議。根據要求、住客代表可參加宿舍管理委員會的例會並反映住客的意見。

寵物

不鼓勵在宿舍內養寵物，如有特殊需要、可與宿舍經理商議。

藥物

所有藥物將會交由藥房處理及放入獨立包裝裡，包裝費由住客自付。客要入住前須先到藥房辦理付款手續。

移遷住客

本宿舍可因應個別住客的需要移遷住客、以便使他們方便的得到所需的照顧。

垃圾

每房間都有垃圾桶及有工作人員定時清倒。

安全保障

通過以下措施而達到:-

住客們或他們的代表明白了解在安全保障下合理公平生活的權利和義務。

住客和工作員均有權利在沒有騷擾、沒有報復和沒有被傷害的環境下生活與工作。

宿舍管理委員會會提供一份有關住客權利與義務的協議書。

住客可對宿舍的各方面提出建議，住客也會被徵詢他們對宿舍所提供各項服務的意見。

維護住客各項文件的機密性。

酒精

在宿舍內不應有酗酒的行為。

安全措施

宿舍每天 24 小時均有工作人員值班。宿舍內外皆有保安電眼控制監察。

宿舍有大門、內門、四周有圍欄、水池亦有圍欄及圍牆來加強安全。

停車場和走廊均有燈光照明以加強保安。
所有房門均有門鎖、住客可要求配備鎖匙自行鎖門。
工作人員定時檢查各外門及各公用門鎖。
檢視各圍欄及圍牆、並必要時進行增強。
訪客每次到訪需要填寫【訪客簿】內的簽入及簽出欄。

吸煙

宿舍推行不吸煙政策。
住客如有不遵守這一規定而引起火災將自負一切後果，宿舍管理委員會及其他員工一概不負責。
宿舍有為抽煙的住客提供室外吸煙區。

電話

住客可以在自己房間安裝電話，一切費用均由住客和他們的家人負擔。

貴重物品

住客不應把大量金錢、珠寶及其他貴重物品放在房間內。
宿舍不會負責住客們的任何物件失竊賠償。

探訪

無任歡迎來訪者探訪
探訪時間:每日早上 10 時至傍晚 6 時，避免入黑後探訪。訪客需要填寫【訪客簿】內的簽入及簽出欄。這是為方便員工在緊急情況下、可以進行疏散行動。
如在晚間到訪、當進入宿舍時、敬請知會員工以辨識來訪者。

食物衛生

印支高齡服務中心遵照政府衛生條例要求，現正實施食物安全計劃，以確保所有提供給宿舍住客的食物要符合安全條例。

而其中之最大的危機就是住客親屬探訪時、所帶進來的食物。正如您可察覺到、這些食物、無論是在準備或安全程序、皆不在我們控制的範圍內。

雖然我們不鼓勵住客親屬探訪時、把食物帶進宿舍，但由於是一種慰問的活動，宿舍亦不會禁止。為此、宿舍特將有關安全措施訊息、寄給所有住客親屬、以便於控制食物的安全！

凡任何住客親屬探訪時、如果想帶食物給住客，則一定要遵守以下 10 項條規。

1. 因為儲藏及傳遞方面沒有符合溫度的控制，一般食物如：熟肉類、湯、及由肉、蛋、乳酪類、海產等製作的醬汁，皆是高危度的引至食物中毒。
如果住客親屬想帶食物作探訪，我們提議是【食物一定要符合溫度的控制，及要將食物放入保存盒中，即是保溫(60°C 以上)或冷藏盒(-5°C 以下)等】
2. 只攜帶當日煮熟的食物，不可帶入隔日的食物。
3. 避免蠔、蝦及其他高危海產，這類食物是嚴禁攜入宿舍。
4. 所有生菜一定要清洗乾淨。
5. 不能帶入急凍食品
6. 在食物盒上寫上住客名字，該日的日期、因為一切食物只可保留 24 小時，之後要丟棄。
7. 細菌繁殖最危險的溫度是由 5°C 至 60°C.
8. 宿舍只負責番加熱食物至溫度 60°C.
9. 食物只是帶給您的親屬，不可分給或贈送其他住客。
10. 當您進入宿舍時、請立刻交由廚房員工放置。

**請留意由外間帶入的食物而令到住客食物中毒或安全問題，
印支高齡服務中心是一概不負責任！**

如有異議、請向宿舍經理查詢！



印支高齡服務中心

宿舍及房間的規則

1. 嚴禁在宿舍建築物內抽煙或燒香。
2. 住客離開房間時、必須穿著整潔得體的衣服。
3. 為了住客房間裡衛生起見、房客要遵守以下規則：
 - 在每星期員工大清潔房間之前、為保持房間整潔、務請住客自行潔淨為要。
 - 為免阻塞去水管、凡是有渣的茶、湯或食物等不可往洗臉盆或廁所內沖。
4. 為了住客房間裡安全措施及防火警起見、**房內不允許煮食**及嚴禁以下事項：
 - 擺放電暖爐(引起燃燒其他物品)。
 - 擺放冰箱(為免住客不留意而食用過期食物)。
 - 在房間內煮食(忘記熄火或太熱時、引動火警鐘)。
 - 電風扇、電水壺及電視機必須由電器專業員測試是否符合澳洲產品標準後，方可使用。(政府規定)
 - 電水壺測試後、尚要經由宿舍經理檢視該房客是否適合自用電水壺。
 - 倘若住客在房間的牆壁上鑽孔、安裝物品或掛上飾物；或在房間內有任何改動，必須先獲得本宿舍的同意。
 - 房內不可以存放過期食物
5. 倘若住客破壞或損毀屬於宿舍房間或建築物的財物，住客應要作出合理的賠償。

6. 住客可使用備有耳機的收音機及電視機，在使用時聲量以不影響其他住客的安寧為原則。
7. 住客的私人物件〔包括現金和貴重飾物〕並不包括在本宿舍的保險額範圍內，本機構一概不負責這方面的損失。
8. 住客的親友要在適當的時間內來探訪，訪客不能在宿舍度宿。
9. 住客有責任注意自己及來訪親友的行為，確保宿舍其他住客、鄰戶或公眾地方不受妨礙或滋擾。
10. 住客外出或回歸均要簽名及知會工作人員，以便確知住客的行蹤。
11. 嚴禁住客在宿舍內飼養寵物。
12. **飯廳內的電視機及錄影機是只供住客們共同使用，開關皆由職員負責；家屬切勿自作安排！**
13. 所有住客應須和睦相處，如有住客意欲傷害或毆打其他住客或工作人員，本宿舍經理/宿舍管理委員會將會終止其居留宿舍權利。
14. 住客不需送禮或獻茶錢給工作人員，新年紅包不能超過五元，並只可在新年期間才可給予。
15. 住客必須出席宿舍的住客大會。
16. 住客必須參加防火演習。

住客有義務遵守以上的規則、履行住客同意書
及舍員資訊手冊內所有的準則。



Review in 2016