



居家养老行业标准

有尊严有选择的养老生活，不应该只是奢望!



来自50个不同国家的，2000多位50岁以上的老人参加了一项由老年人权利全球联盟（GAROP）发起的调查。

大多数人认为，因为年纪太大，他们被区别对待。也有少数人说，他们没有被区别对待，是由于他们身体依旧健康或者还在工作。

生病或者退居二线，是否就是不尊重长者、歧视长者的原因？是不是年纪大了，就要被人摆布？“体面”的退休生活，岂不是成了一种奢侈？事实上，在澳大利亚，您可以自由地选择自己的晚年生活！

在澳洲，不论是养老院、养老村，还是最受华裔长者追捧的居家养老，都需要严格遵守养老护理质量标准（The Aged Care Quality Standards）。

所谓的养老护理质量标准共分为八大项。其中被放在核心位置的，也是养老服务提供者最为重视的标准，就是《客户尊严与选择 Consumer Dignity and Choice》。

那么，这项标准究竟是什么？为什么此项标准，能够作为养老服务提供者，执行护理服务的核心？

让我们一起，了解一下吧~



包容与尊重

作为居家养老服务提供者，我们需要充分包容不同文化、不同语言、不同背景的客户。

我们不但要对顾客的文化，有足够的敬意，而且，我们也要明白，每个顾客都是一个独立的人，我们要多加鼓励，多指导，让他们享有独立自主的生活。对他们的决定给予完全的尊重。

独立与自主

作为独立的个体，每位客户的个人状况不同。居家养老服务能够满足上述的差异。因为服务的内容是有选择的，是依据客户需求进行的个性化的服务。

当然，客户对于服务提供者的建议，有着接受和拒绝的权利。作为服务提供者，我们不干涉客户的选择，但面对可能存在的风险，我们也会告知客户。

信息与隐私

为客户提供能够理解的语言，及时为客户跟进信息，是做出正确选择的关键。同样熟悉的语言环境和舒服的相处方式，也是充分享受服务的关键。

另外，服务提供商需充分了解客户信息，才能够提供更适合的服务。但在收集使用，以及沟通个人信息方面，服务提供商也会充分尊重客户的隐私权，并根据相关法律管理客户的个人隐私。



Melbar案例：尊重个人意愿 自主分配服务

客户罗阿姨（化名）于2019年初申请到了2级居家养老套餐。

日常琐事罗阿姨（化名）不需要，也不希望得到“过多帮助”，但阿姨也有她自己的诉求：社交！

“退休前，除了工作，平时还会跟朋友小聚。”
“退休后，天天呆在家，也没个人说说话。”

针对阿姨的需求，我们为其提供了一系列的护理方案，包含的服务内容，以及服务时间分配建议。最后，罗阿姨（化名）把每周5小时的服务时间分配成：

- 2小时：由护工陪同逛超市买菜或由护工驱车带阿姨去郊游
- 2.5小时：帮助罗阿姨（化名）完成家居清洁，并协助罗阿姨（化名）制作家乡美食
- 每周还能攒下来一部分的费用，用于一些紧急服务等

疫情期间，罗阿姨（化名）深知疫情的严重性，也不希望因为外出或接受面对面的服务，给自己带来传染风险。于是阿姨选择修改自己的服务内容。

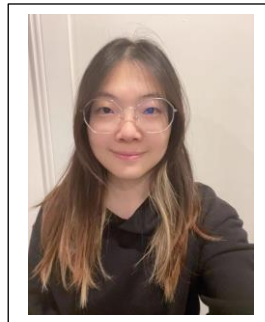
- 每周定时由护工进行无接触配送，用于日常用品的补充
- 参与线上学习课程，包括绘画、插花、英语角等，增进社交
- 由护工负责通过视频的形式定期确认长者近况





李昱慧 Yuhui Li

李昱慧，29岁，曾从事旅游行业工作。因行业缘故了解到了澳大利亚这个极具包容性的国家。于是选择来到悉尼闯荡。在这里她遇到了改变人生规划的良师益友，一名澳洲注册护士。疫情期间一次两人闲聊，“让我感触最深的是，在“大灾难”面前，才能体会到医护工作者和完善的养老护理体系的重要性。”所以，李昱慧选择了老年护理行业并顺利完成学业。



完成学业后，面对多个实习机会，她毫不犹豫地选择了Melbar！“选择Melbar，是因为人性化的安排。考虑到我不会开车，公司会给我安排家附近的客户。跟公司的反馈，都能迅速地回复。公司还会帮助与客户协调。这样的职工氛围是之前没有过的。”除了良好的公司氛围，另一个让李昱慧热爱这份工作的原因，是她能够通过这份工作发现自己身上的闪光点。比如，虽然年纪轻，但却对长者们想要学习的“网络知识”了如指掌！

护工这个职业，并不只是协助长者，完成日常基本需求，更是帮助长者提升自我，更好地适应时代变迁，融入社会的过程。很多长者并不是不想去适应时代的变化，他们也不想“被落下”“被淘汰”！只是，没有机会！所以，李昱慧就充当了带领长者融入“科技化时代”的角色。

就在今年端午节，李昱慧收到了一份来自客户的特别的祝福！阿姨突然发给她一个表情包，开始李昱慧以为是阿姨的身边人发给她的，后来才知道是阿姨自己做的。李昱慧很意外，她只教了两次，阿姨就按照学习时的笔记琢磨出来了。李昱慧感叹：“阿姨您要是不说，我还真以为是谁发给您的图呢！做得太好了。”阿姨的自豪和开心全都写在脸上。阿姨的灿烂笑容也照进了李昱慧的心里。除了熟练使用电子产品外，李昱慧还会钻研很多网红美食。考虑到很多长者身体原因，饮食上有很多限制。李昱慧也会利用有限的食材，为长者烹饪可口且多样的食物。一位李昱慧服务过的叔叔感叹：“一个南瓜都能吃出这么多花样。虽然能吃的东西不多，但是我可是吃过网红美食的人呢！”

就像Melbar常常强调的：“作为居家养老服务提供者，我们不仅要关注长者的身体健康，也要兼顾长者的心理健康。”我们的同仁们也都和李昱慧一样，很好地做到了这一点。李昱慧虽然年纪不大，但却把这种青春的气息，年轻的心态传递给了我们的长者。同样，Melbar也希望，我们不仅能够为长者提供专业的护理服务，更能够让长者感受到自我价值，带长者跟上时代步伐。

MELBAR 最新资讯

CONTINUOUS IMPROVEMENT



Melbar职业照拍摄进行时



为什么7月第一周，每位Melbar同仁都精心打扮，西装革履呢？

因为这周是拍摄职业照的日子！

Melbar请到了拥有上万粉丝的摄影团队，为Melbar的同仁们进行职业照的拍摄。

希望通过职业照展现出，Melbar同仁们的别样风采~

我们也会将这些精心拍摄的职业照上传到Melbar官网，方便各位长者了解公司不同职位以及履行的责任。

也希望我们专业且有亲和力的同仁们能够在未来的日子，为更多长者提供高质量的居家养老服务。



扫码关注 Melbar微信公众号

每周为您送达新鲜养老资讯，生活百科，社群故事以及我们最新服务信息！



Melbar一直在不断持续改进，您的反馈意见对我们非常宝贵。无论是认可还是建议，这都是我们直接了解您居家养老体验，给您带去更好服务的重要途径之一。期待您的反馈！