



【Melbar严重事件应对计划】如何快速应对突发事件？

长者在享受居家养老护理服务时，可能会碰到各种问题，例如突发疾病、意外伤害等，这些情况都需要及时的应对和处理，否则可能会造成更加严重的后果。因此，一个有效的严重事件应对计划至关重要，它能够快速响应和应对，从而减少人员伤亡和财产损失，保障长者们的生命和财产安全，同时也可以提高员工的工作效率和服务质量。

根据老年护理质量与安全委员会（ACQSC）规定，需要报告的8种严重事故类型：

1. 受到不合理地暴力，例如脚踢、拳打或粗暴对待
2. 受到非法的性接触或不适当的性行为，例如跟踪、性暗示或非自愿的性接触
3. 护理需求被忽视，例如没有为您提供保持健康所需的护理
4. 受到心理或情感虐待，例如大声喊叫、辱骂、或以拒绝提供护理或服务为威胁手段
5. 意外死亡，被护理人由于没有得到正确的护理和服务而意外死亡
6. 受到经济胁迫或偷窃，例如护理人员窃取贵重物品，或强迫您改变意愿从而获得利益
7. 受到不当的限制性行为，例如使用暴力或药物来限制您的自由或行动
8. 被护理人无故缺勤护理服务

以客户为中心的事件管理

Melbar的严重事件应对计划**基于客户的尊严和选择**。我们尊重并响应每位客户的身份、需求和偏好，同时支持长者们的安全和健康。

长者们如果在护理过程中碰到任何事件，我们鼓励您积极地向您的服务协调或者个案经理报告；并鼓励您/或您的代表积极参与解决事故和补救措施，以防止事故再次发生。

如果您需要查看完整版本Melbar严重事件应对计划，请扫描右侧二维码获取。



Melbar事件管理流程

- 01 识别事件 02 应对事件 03 报告事件 04 记录事件 05 调查事件 06 纠正措施 07 持续改进





尽心尽力，用心做好每一个工作 5月明星护工——韦春雪

韦春雪在国内曾经管理多家分店的销售团队，从事皮具销售管理工作。后来移居澳大利亚，并了解到澳大利亚的养老制度非常成熟，认为这是一个很好的行业。除了稳定的收入外，她还能通过工作帮助他人，传递爱心实现自我价值，并决定加入了MELBAR。

【做到极致，做到最好】

由于多年的管理经验，韦春雪对工作的要求很高，更是严格要求自己，对自己的工作一丝不苟。她尽心尽力，做到最好，认真完成每一项工作。在照顾一位长者的时候，刚开始由于相互间的信任尚未建立，长者对她的态度比较冷淡，并指出她在卫生清洁方面的做法不对。韦春雪观察到长者家中还有许多卫生死角，她打开每一个柜子抽屉进行深度清洁。由于韦春雪认真负责的工作态度，每个地方都认真清扫，不放过任何死角，长者的态度发生了180°的大转变。长者非常感激韦春雪的付出，并认可她的专业和尽责。

平时在做家务时，韦春雪会和长者聊天，发现长者的包包破了，主动帮助他们缝补。她认为自己的付出长者都是懂的。只要认真负责地把每一个工作服务都做到最好，长者都会看在眼里，对她的态度就会发生改变。只要用心对待，长者也会把她当作家人一样。



助力构建【健康养老社区】 悉尼现任市长莅临MCA长者活动中心

4月27日，MCA益老协会Ultimo长者活动中心非常荣幸迎来悉尼现任市长Clover Moore（克洛弗·莫尔）女士莅临现场，并观看了MCA益老团长者舞蹈排练现场。当天共有16位MCA益老团舞蹈队成员出席，排练舞蹈《山水情》、《我的九寨》和《采茶》。

人物介绍：克洛弗·莫尔

- 自2004年至今担任悉尼市市长
- 第一位民选的悉尼女市长



莫尔女士在观看表演后非常感动，并称赞了益老团长者们的才华和精湛的舞技，也对MCA益老团长期以来为推广老年人健康生活所做出的贡献表示赞赏。

MCA益老团也非常感激市长女士的到来和关注，这对我们团队来说是一种巨大的殊荣。MCA益老团将继续为社区和长者作出更多的贡献和影响；为传播中华文化，为和谐美好澳洲多元文化社会出一份微薄之力。



客户反馈 / Feedback

您觉得月度新闻摘要是否有用？

- 非常有用 一般有用 无所谓 可以改进 没有用

请问您有任何改进意见吗？

