MELBAR
- NEWSLETTER -
月刊
2020年
十月
OCTOBER

人物 PEOPLE AT MELBAR

“创新”，“影响力”，“人才”：和MELBAR一同为社区做贡献

—— 总经理 Fred Cloos

“我一直都非常关注和在意他人以及社区的需求。在澳大利亚，我找到了为社区做出更多贡献的机会。”

出生和成长在美国北卡罗来纳的Fred，被澳大利亚多元的社区文化所吸引。一直怀着为他人服务贡献的热忱，他如愿进入到了老年护理和社区服务行业中，开始了他的事业。“我在这里的社区看到了很多打动我的东西，让我感受到了很多美好。这些让我决定留在这里，为社区做贡献，实现更多的价值。”

在Melbar继续为社区奉献

“当我刚接触Melbar这个社区的时候，我就意识到了我和这里都有的相同的一个点 ——那就是我们都一直不断地给予和回报他人。” 在老年护理领域耕耘多年，深谙管理之道的Fred与Melbar的氛围理念一拍即合，他也决定在这里继续实现他的热忱，继续给予和回报。 “另一个Melbar让我感受颇深的，便是责任感。无论是员工，注册经理，客户，还是他们的子女亲属，大家都承继着一种共同的责任感，使命感。在我加入之初，这份责任感已经让Melbar与社区建立了很多很好的连结。看到大家为了爱和关怀，聚集到一起，我深受鼓舞。”

投身多元社区发展的Fred，也被Melbar社区里的文化所感召。“Melbar大部分的客户都来自华人背景，我也花了些时间去进一步了解学习华人文化，和客户们建立更好的联系。在学习了解的过程中，我也不断地被华人群体和华人文化所启发——特别是，当我了解到尊老敬老和乐于助人一直是华人社群亘古不变的信念与价值。”

“不断创新——为长者带去真正满足实际需求的服务“

不断的创新是Fred引领Melbar继续向前的重要一步。”我们的服务并不能决定社区的生活方式。相反，是社区决定了我们该如何为他们提供服务。 我们一直在实行‘消费者主导护理’， 而这则需要我们不断地去创新和变通。”人们的生活方式一直在改变，与此同时，他们对护理的需求也在变化。Melbar一直致力于不断革新服务方式，与时俱进，确保能为长者带去真正满足实际需求的服务。

“我们把创新放进了日常的工作里，把这种理念至上而下刻在每一个Melbar人的心里。就像在疫情期间，我们的团队很快了解到长者们一些新的需求，我们快速回应，推出了线上服务。”

“我们会尽一切所能去创新来满足我们社区不断变化的需求。这不是在喊口号，因为我坚信我们有决心和行动去为社区带去更多的价值。”

“言出必行”

另一个Fred在持续实现的目标就是扩大Melbar的影响力。“我们不止想要扩大Melbar在华人养老社区中的影响力，我们也要成为行业的标杆为其他企业带去影响；同时与政府及其他企业建立合作，为这个社区争取和实现更多的福利和价值。”

“很多人都会做承诺，他们知道什么时候该说什么对的话。但这仅停留在说的层面。在Melbar，我们把承诺都落实到了每一天工作的细则和流程里，就像我们如何追求创新。无论是对我们的客户，还是员工，还是社区——说到做到，言出必行——最终这些信誉会转化为我们的影响力。”

“为华人养老的明天培养更多优秀人才”

培养服务于华人社区的老年护理人才是也一直是Melbar的发展重点。“在过去几年中，我们一直致力于培养人才。但目前我们还是能看到有人才缺口。随着在澳的华人群体老年护理需求不断增多，我们也需要更多具备老年护理经验技能和了解华人群体文化背景的人才。 在Melbar, 我们一直都在努力为华人养老的明天培养更多优秀人才。”

“从一个管理者的角度，看到团队里成员的‘发光’时刻是让我最受鼓舞的。他们‘发光’的时候我能感觉到我们对老年护理有着一样的使命感和责任感。我看到了这些人会在未来继续发光，有机会成为华人养老行业里的新领袖。输送出优秀人才，这是对我和Melbar付出的努力的认可，也是Melbar和我为这个社区所做的最好的回馈。”

“我为Melbar团队中的每个人都感到自豪，也衷心希望他们也为自己骄傲。我们的工作可能还没有达到完美的程度但是我坚信我们能够继续一起努力，为这个社区带去更多积极地影响和改变。”

我们如何持续提升护理人员服务质量？
—— 能力评估（Competency Check）

MELBAR
最新资讯
CONTINUOUS IMPROVEMENT

Melbar优秀的护工和优质的服务，一直是我们所骄傲的。随着我们护工团队的不断壮大，我们如何确保和不断提升护理人员的素质和服务质量呢？

在Melbar, 除了基本的护理证书认证，技能考核，每位新入职的护工会都进行能力评估（Competency Check），并且每隔半年进行再进行评估。

“通过能力评估 ，我们可以让新入职的护工更清楚地了解我们的服务规范和居家养老护理的细则。对于入职已经有一段时间的护工，每半年一次的评估能让我们及时发现护工们需要改进的地方，然后根据不足的地方对护工进行再培训，从而确保我们一直保持高质量的服务水平。”——服务协调张巍。

目前，我们的能力评估着重考核护工的技术能力和职业态度。“老年护理护理中的操作安全， 如食品安全，外出安全，卫生安全等都是我们最近评估的重点。我们也在积极拓展针对阿尔兹海默症护理和临终关怀的线上线下培训，希望在下一阶段的能力评估中看到我们的护理人员有更多方面知识技能的提升！”

与此同时，长者及其代理人家人的反馈和评价，也是我们评估护工能力，改进服务质量的重要途经。如果您对护理人员有任何积极表扬或者意见反馈都可以与您的个案经理，服务协调等联系。

本月护工之星 姚珏 JUE YAO

姚珏来澳近20年，去年正式加入Melbar 大家庭，成为我们护理人员之一。 她有着丰富的护理经验。悉心的照料，认真负责的态度，开朗健谈的性格让她获得了很多长者的好评。

姚珏毕业于国内的护理专业，除了给长者带去专业的个人基本健康护理，她也非常重视对长者的心理健康维护。

“我在服务一些性格稍微敏感的长者，会加倍地建立沟通。同时，我也会研究长者们的兴趣爱好。比如，了解到有长者喜欢园艺，便会陪同他们一起种花植树。居家养老，不只要满足长者的基本需求，还需要给长者带去良好的精神环境，让他们能够开心快乐地在家享受生活，找到乐趣。”

姚珏还擅长烹饪上海菜，制作点心。除此之外，她还会帮助腰椎疼痛的长者提供专业的护理支持。 “尽可能让长者在生活各方面得到满足，是我从事护理行业最大的信念。”

我们祝贺姚珏获得护工之星的荣誉。她的专业和使命感也鼓舞我们为长者们带去更多优质的居家养老服务。

周二热线
Tuesday Hotline

有任何关于居家养老套餐的疑问？
对我们的服务和管理有任何建议？

每周二早上9：30- 下午4:30， 拨打**周二热线**直接连线高级个案经理。
我们为您答疑解惑，跟进建议。

英文： 0416 087 899
中文： 02 9261 1636

扫码关注 MELBAR居家养老

微信官方公众号， 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的服务信息！

月刊

反馈 FEEDBACK

我们重视您的反馈,这有助于我们改进我们的服务和您的体验。如果你有任何关于我们的服务或者对这期月刊有任何反馈，请发邮件至hr@melbar.com.au,我们将在14天内回复您。

WWW.MELBAR.COM.AU
Ph: 02 9261 1636 Email: info@melbar.com.au Address: Suite 903, Lvl 9, 370 Pitt Street Sydney NSW 2000