



MELBAR

- NEWSLETTER -

月
刊

2020
年末刊
END-OF-YEAR

爱·凝聚
CARE
TOGETHER

MELBAR
2020
年末特别活动



2020对Melbar而言是收获的一年——我们用爱浇灌，为更多长者带去优质的居家养老服务，赢得了许多的肯定和满意的回应。

2020也是Melbar成长的一年，我们的大家庭增添了不少为养老事业奉献的面孔和力量。

在年末这个特殊的节点，我们的护工，管理和注册团队，通过线上线下结合的形式，凝聚在一块，一起回顾2020，共同展望2021，继续传递爱与正能量。

本次“线上合影”只包含MELBAR部分护工团队和注册团队成员照片

目前，爱·凝聚MELBAR 2020 年末特别活动已经进行了“线上大合影”，“团队连连看”，管理团队“集卡寻宝”，护工团队“三日任务”等活动环节。MELBAR大家庭的成员们也在各项活动中，更加熟悉彼此，也更好地了解MELBAR价值。稍后，您也可以从我们的微信公众号或网站获取更多活动详情回顾哦！

12月18日 周五 17:30 -18:15

年终颁奖 直播

我们将在年终颁奖直播颁发今年MELBAR各项优秀员工奖项并公布年末各项活动的获奖名单。我们欢迎您用微信扫描二维码，预约观看直播，在微信上和我们的团队一同分享年末收获的喜悦。





月护工之星



齐芸在来澳洲之前，曾有过担任航空公司空乘的经历。“在我担任乘务的时候，我服务过很多不同年龄段的人，包括长者，小孩。我认为老年护理和其他服务行业一样，都需要真诚，有爱心并且有耐心。在MELBAR，为长者提供服务的时候，我把他们当作亲人看待，做到将心比心，他们也能给你很多温暖的回应。”

“很多长者子女不在身边，有时比较孤独。除了给他们足够的关注陪伴，我也会尽我所能让他们的居家养老生活更加地充实快乐。比如，我会根据不同长者的不同喜好，陪他们去做各种活动，或者开车带他们外出；同时，也会在餐食准备上，给他们调调口味，带去新鲜感。”

“有时候对我们来说很小的事情，对长者来说可能非困难。比如去看病，语言不通。这些时候，我们作为护理人员能够为长者提供力所能及的帮助，这对我来说是非常有意义的。总而言之，能够让长者在家舒心，开心地生活，我也收获了很多地快乐。”

除了高标准的服务态度，平日里，齐芸还非常擅长做面食，她的面食和烹饪技能获得了很多长者的好评。同时，空乘的经历也让她具备了专业的应急知识和急救技能。

我们在此祝贺齐芸获得月护工之星的荣誉，相信她优异的服务和态度能够感召更多地人加入到老年护理事业中。

我们如何收集和处理您的反馈及意见？

无论是长者，长者的家人或代理人，都可以通过多种渠道来告诉我们您对我们服务，人员或各方面的反馈和意见。

您向我们反馈的渠道包括：

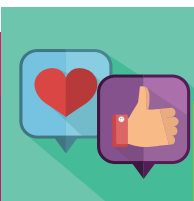
1. **通过您的个案经理，服务协调，护工，注册经理等向我们表达反馈意见：**电话，信息，微信均可。您也可以拨打我们的周二热线与我们的管理人员直接沟通。
2. **邮件：** hr@melbar.com.au 或者 info@melbar.com.au
3. **表扬与投诉表** (Compliment & Complaints Form)：在您的欢迎资料中都附有一份表扬与投诉表。我们每季度也会向您邮寄一份。您也可以选择向我们直接邮寄您的反馈和意见
4. **网站：**通过网站上方“联系我们”，在线留言
5. **客户服务端**(Conpage)：每季度向您发送线上反馈问卷

我们非常欢迎您通过以上的途径发表您的反馈和意见。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！**

我们如何处理您的反馈及意见？

积极反馈与表扬：我们会将您的书面表扬存档，将您的积极反馈与表扬发送给相关员工/护工，并且在内部公示表扬。您的表扬也会作为评选护工之星及员工考核的参考之一。

建议或投诉：我们同样会将您的所有建议及投诉存档，同时相关部门及管理人员会在14天内联系您，跟进您的投诉和意见。



MELBAR又来给您派奖了！

拿起手机，记录生活！您和您的护工就有机会获奖哦！

更多详情 请到 **Melbar微信公众号** 点击“**有奖征集**”

扫码关注我们吧！



月
刊