



# 東倫敦華人協會

## Chinese HomeCare Specialists

680 Commercial Road, London E14 7HA. Tel: 020 7515 5598 Fax: 020 7538 9764  
Email: londonchinese@hotmail.com Web: www.thchinese.org.uk

## 家居護理服務計劃指南

### 簡介

東倫敦華人協會是首個座落於塔橋區的華人慈善機構。為華裔耆老和殘障人士提供語言及文化適合的家居護理。我們的團隊為當事人作出評估，為他們制訂護理計劃，申請社區服務，作出協調，以及管理當事人和護理計劃的情況，使身體虛弱的耆老及殘障人士能夠留在家中及社區中維持個人獨特的生活方式，避免過早進入療養機構。

目前，我們服務團隊包括：服務註冊經理、品質保證經理、見習家居護理服務經理、行政主任、助理及十多名家居護理員。我們約八成的家居護理員工已考獲第二級的護理文憑或同等學歷 (QCF Level 2 in Health & Social Care)。

我們的家居護理員服務的範圍包括個人護理照料及支援、提示服用藥物、協助購物、基本的日常家務、協助出席日間護理中心等等。

# 家居護理服務團隊

## **周兆麟先生 (服務註冊經理和總幹事)**

周兆麟先生在東倫敦華人協會負責策劃及管理的工作都接近三十年了。他管轄的範圍包括家居護理服務、諮詢服務、長者午餐會及中文學校等等。他畢業於倫敦政治及經濟學院，期後他參與區政府的資助計劃成功完成三年制的專業社工課程和考獲第四級護理服務管理的資格(NVQ Level 4 – Registered Manager Award)。

在就讀專業社工課程期間, 周兆麟先生曾在塔橋區政府轄下的青少年犯罪部門和 Rethink 慈善機構精神病復康中心實習。

周兆麟先生致力支持華裔長者在社區繼續健康，安全及獨立地生活。

## **張韻賢女士 (家居護理服務專員)**

張韻賢熱衷於社區工作，並且已經工作超過 10 年。2004 年，她在諮詢和指導方面獲得了 NVQ 3 級。在社區擔任總顧問期間，她找到了對福利權利的熱情。

在與華人協會合作期間，她在諮詢和指導方面的技能與醫療保健和法定服務部門方面融合。在這裡，通過張韻賢的代言服務，她為用戶的日常生活和生活質量帶來真正的改變，同時確保政策和程序在需要時得到實施和挑戰。這項任務是她的第二天性，她非常喜歡，並發現正面的成果賦予她的服務用戶權力和回報。

從 2016 年到 2022 年，張韻賢開始在東倫敦華人協會的家居護理服務中擔任質量保證經理。在此期間，張韻賢負責管理客戶的護理計劃和家居護理員，與及和眾多倫敦地方政府和其他衛生法定機構合作。這廣泛拓寬了她在該領域的知識，融合了她的管理技

能和知識。加入華人協會後，她的粵語口語也有很大的進步，讓她能夠以小組和一對一的方式進行培訓，同時管理護理人員從監管到紀律階段。

### 崔頌恩女士 (家居護理服務委任專員)

崔頌恩在 2008 年於倫敦城市大學畢業於商業計算系統（榮譽）理學士。畢業後，她在 Lister 社區學校和紐咸學院擔任行政人員，為前線和辦公室提供行政服務。

她亦曾在育華中文學校當廣東話老師 8 年，後升任校長。她的職責之一是確保所有 GCSE 和 A-Level 學生通過考試中心參加正確的考試。

需要時，她會與外部機構合作，安排學生在公共或私人考試中心參加考試。

她於 2016 年加入東倫敦華人協會，擔任行政主任，為家居護理服務和中心提供行政服務。她的職責包括：

- 與客戶及護理員聯絡和編更表。
- 客戶的評估和審查。
- 根據需要製造和更新藥物管理記錄表 (MAR) 和 按要求服藥時間表 (PRN)，主要是每月一次。
- 處理護理員交回辦公室的考勤表和日誌表。
- 向客戶提供代言服務，並在系統上記錄詳細資料，並在需要時跟進案件。
- 會員會訊，包括健康信息。

崔頌恩熱衷於在華人社區工作，希望利用自己的知識和技能幫助他人，為不會說英語的人發聲。

# 我們的服務準則

我們會以問卷及電話訪問形式向當事人或其家屬搜集有關護理員的表現，從而制定以下的服務準則：

## 避免經常更換家居護理員

若我們不能指派慣常來照料您的家居護理員，我們會預先通知您，讓您知道接替員工的姓名。

## 準時

家居護理員工作的日期和時間都會按照公司的安排去進行。不論是什麼原因如家居護理員不能按時到達，我們會立即通知您及作出適當的安排。如您需要更改時間，請預先通知公司好讓我們作出相應和適當的安排。

## 保障私隱

家居護理員在任何時間都會保障您的私隱。如護理員未經您同意下洩露您個人資料均屬嚴重違反公司員工守則，會受到紀律處分及解僱。

## 靈活性

每位長者對家居服務的需求程度有所不同，也因為健康、狀態的改變隨時我們的家居服務盡量配合每人的需要，相應地提供適當的服務。個人護理服務會的需要將會隨時間改變，我們亦會密切留意長者的需要，以靈活性安排，以提供適合適切的服務。

## 保險安排

本公司所購買的勞工保險專業，勞工保險如下：

QBE UK Ltd for our Public and Employer's Liability (Policy Number: CHMIA 101797) and Medication Malpractice Indemnity (Policy Number: MIA5741).

## 家居護理員不能擔任的工作

很抱歉，由於受到藥物及工業安全及勞工法例的限制，有些事情我們是不能夠幫助您。例如：

### **1. 藥物事項**

由於受到藥物法例的限制，家居護理員只能提醒及協助您服用由醫生處方的藥物。至於其他非處方藥物、藥水及任何服藥記錄表 (MAR Chart) 上没有列明的藥物，家居護理員是不能在未經請示經理和得到允許的情況下去協助您服用那些藥物，敬請原諒。

### **2. 更換窗簾 / 電燈泡 或清潔門窗搬運笨重的傢具或其他物體等等**

由於受到工業安全法例的限制及保障員工的安全，我們的家居護理員是不能攀高或站立在梯子上做有任何有危險性或有機會令他們受傷的工作，敬請原諒。

### **3. 廁所安全設備或專業裝置**

我們的家居護理服務不包括提供和安裝家居輔助儀器 (如輪椅，沐浴輔助設備和其他職業治療輔助儀器等)。

當我們作探訪的時候，您可以與我們討論這些事情。如有必要我們會轉介職業治療師進行評估。

# 如何投訴?

本會服務使用者或代表服務使用者的「有關人士」均可對本會所提供服務提出投訴。你可至電 0207 515 5598 / 07931 303 878 直接向本會的總幹事(周經理) 或護理服務主管提出投訴。你也可用中文或英文，以書面形式郵寄投訴詳情到中心地址或電郵到 londonchinese@hotmail.com 提出投訴。投訴內容請列出與你聯絡的方法及個案的詳情。

## 回應投訴(一)

在接獲投訴並核實投訴人身份後，本會總幹事或護理服務主管於 5 個工作天內與投訴人及被投訴者接觸，以決定投訴的表面證據是否成立。如表面證據成立，本會總幹事或或護理服務主管會作出正式調查並於 15 個工作天內向投訴人作出適當的回應和合理的解決方案。

## 回應投訴(二)

如本會總幹事或護理服務主管無法解決投訴，投訴將交由協會的管理委員會處理。委員會於 15 個工作天內向投訴人作出適當的回應和合理的解決方案。

如投訴人不滿意委員會所作出的回應和最終的解決方案，可用以下網址進一步向區政府 (local councils) 投訴：

<https://www.gov.uk/find-local-council>

Care Quality Commission (CQC)是負責監管本會的家居護理服務。投訴人也可用以下網址向 CQC 提供的有關投訴資料:

<https://www.cqc.org.uk/give-feedback-on-care>

## 辦事處的位置

我們的家居護理服務辦事處位於 680 Commercial Road 的大廈。中心對外的開放的時間是：星期二和星期四, 早上十時半至下午四時半。如有質詢, 請致電以下電話號碼。

### **東倫敦華人協會**

Chinese Association of Tower Hamlets  
680 Commercial Road  
London E14 7HA.

總辦事處電話： 020 7515 5598

非辦公時間電話: 07931 303 878

乘搭以下交通工具可到達本辦事處：

最近地鐵站： Mile End          最近輕鐵站： Westferry

巴士路線： 15, 115, D6, D7, 277

覆核日期: 12<sup>th</sup> March 2022

下次覆核日期: April 2023