



東倫敦華人協會

Chinese HomeCare Specialists

680 Commercial Road, London E14 7HA. Tel: 020 7515 5598 / 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。

家居護理服務團隊

周兆麟先生 (服務註冊經理和總幹事)

自 1996 年加入塔橋華人協會以來，周兆麟先生一直擔任服務註冊經理和總幹事的職位。這些年來，周先生引領了該組織的發展，如今該組織擁有一支超過 40 名員工的專業團隊，每週為 200 多名服務使用者提供四項主要服務。他的領導力對推動持續發展和維持高標準的護理起著至關重要的作用。

周兆麟先生在 35 年前移居英國後，在倫敦政治經濟學院完成了運籌學和資訊系統的碩士學位。2004 年，他獲得了社工的資格證書，並在塔橋青少年犯罪團隊和 **Rethink** 精神健康康復中心完成了兩年的實習。此外，他還擁有衛生和社會護理註冊經理證書。

周兆麟先生在老年福利領域的職業生涯已經超過 30 年，他的職業旅程始於與長期失業和處於不利地位的個體合作，這一角色鞏固了他對公共服務的承諾和與自願部門的合作。

周兆麟先生深知隨著人口老齡化和對法定服務及資金需求的增加，華人社區對家庭護理支援服務的需求日益增加。他仍然致力於確保塔橋華人協會繼續在滿足這些需求中發揮關鍵作用。

在他的指導下，該組織自 2006 年以來獲得了多項榮譽，包括自 2008 年以來一直獲得的三星級「優秀」居家護理服務評級。周兆麟先生的領導重點在於促進尊重和禮貌的服務改進，通過支持服務使用者的獨立性和幫助他們實現潛能，提升服務使用者的生活質量。他致力於改善倫敦東部華人社區老年人和殘疾人的健康和福祉，這一承諾堅定不移。

張韻賢小姐 (家居護理服務委任主管)

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。在社區擔任福利諮詢員期間，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 Wendy 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。

崔頌恩小姐 (家居護理服務委任主管)

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。

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。

方燕娜小姐 (護理統籌主任)

過去十年來，方燕娜小姐熱情地致力於物業管理服務領域。這段經歷顯著提升了她的時間管理能力，使她能夠有效地處理多項任務並優先處理緊急需求。此外，她的角色也磨練了她的人際交往能力，促進了與客戶、同事和利益相關者的穩固關係。方燕娜擅長解決問題的能力使她能夠應對複雜的挑戰並提供創新的解決方案，這些解決方案提高了運營效率和客戶滿意度。

目前，方燕娜在塔橋華人協會擔任家庭護理工作者和護理統籌主任的雙重角色。她的雙重角色要求她深入理解服務使用者的細微需求，範圍從個人護理到更廣泛的社會服務協調。她的經驗深深植入了強烈的同理心，使她能夠在個人層面與服務使用者建立聯繫並有效地為他們的需求發聲。

此外，方燕娜在應對社區和行業內變化的動態中展現出的適應性至關重要。她迅速採用新方法和技術來提高護理和服務交付的質量。她的組織技能確保所有護理和協調方面都被系統性地處理，使服務對社區成員更可靠、更易於獲得。

方燕娜的承諾不僅限於她的直接職責。她積極參加培訓課程、工作坊和研討會，不斷提升自己的技能和知識。

方燕娜是團隊中無價的資產，不僅因為她的技能和專業，還因為她對改善她服務的人們生活的真誠關懷和承諾。她致力於維護和提升所有服務使用者的福祉，確保他們獲得最高標準的護理和支持。通過她的努力，方燕娜不斷為塔橋華人協會對社區的積極影響做出貢獻。

鄭英紅小姐 (護理統籌主任)

鄭英紅擁有豐富多元的背景，她在金融和銀行業擁有超過 15 年的經驗，曾與大通曼哈頓銀行、美國銀行和湯森路透等知名機構合作。她擅長處理細節和提供卓越的客戶服務。

在銀行業長達數十年的職業生涯之後，鄭英紅休息了七年，專注於家庭。之後，她進入了房地產行業，加入了 **Hunter** 房地產代理公司。從辦公室管理員開始，她迅速晉升為管理物業的職位，在那裡她享受幫助人們滿足他們的住房需求並確保他們獲得優質服務的工作。

因為需要靈活的工作時間來照顧家庭和年邁的父母，鄭英紅在當地一家眼鏡店擔任兼職工作。這一角色需要管理病患記錄和組織辦公室程序，鄭英紅憑借其出色的組織能力輕鬆應對這些任務。鄭英紅也非常致力於社區服務。她自願幫助鄰居跑腿、提供交通和專門護理，展現了她天生的同情心和幫助他人的熱情。

在加入我們團隊之前，鄭英紅在東倫敦華人協會擔任諮詢和倡議工作人員，她在那裡支持老年人和弱勢群體。這一角色非常適合她，將她的專業技能與她對於改善人們生活的熱情相結合。

作為我們的護理統籌主任，鄭英紅繼續展現出她幫助他人的奉獻精神。她豐富的經驗加上她關懷和有條理的性格，使她成為我們團隊中的寶貴人才。我們期待她對我們社區產生的積極影響。

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 or PRN Chart) 上没有列明的藥物, 家居護理員是不能在未經請示經理或主管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，以決定投訴的表面証據是否成立。如表面証據成立，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

東倫敦華人協會

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

中心對外的開放的時間是：星期二, 早上十時半至下午四時半。如有質詢, 請致電以下電話號碼。

辦事處電話： **星期二 020 7515 5598**

其他時間可致以下電話:

崔頌恩小姐 (家居護理服務委任主管) - **07305 069 514**

電郵: maggie.thchinese.org.uk@gmail.com

張韻賢小姐 (家居護理服務委任主管) - **07305 069 442**

電郵: wendy.thchinese.org.uk@gmail.com

周兆麟先生 (服務註冊經理和總幹事) - **07931 303 878**

電郵: londonchinese@hotmail.com

鄭英紅小姐 (護理統籌主任) - **07306 802 004**

電郵 donna.thchinese.org.uk@gmail.com

方燕娜小姐 (護理統籌主任) - **07493 286 550**

電郵 florefong.thchinese.org.uk@gmail.com

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: 18th March 2024

下次覆核日期: April 2025