

福華客戶諮詢委員會

福華於去年開始招募及籌備客戶諮詢委員會 (Client Advisory Committee, 以下簡稱CAC), 可以透過交談提出關於大家的問題、分享居家養老服務的體驗、或是大家希望看到某些事情有所改善或採取不同的做法, 客戶諮詢委員會幫助大家的聲音被聽到, 提供合適的援助。

客戶加入CAC客戶諮詢委員會可以幫助解決問題並改善大家的護理服務。我們為大家提供交談和分享服務品質的機會。



福華歡迎大家的參與

認識您的老年照護權利

如果你在尋求老年護理服務時需要獲得支持或建議, 或與服務提供者在解決問題時出現困難時, 你知道從哪裡可以獲得支援嗎? 今期福華特別為客戶提供這方面的資訊, 讓大家認識尋求援助的途徑及權益。

長者倡導網絡Older Persons Advocacy Network (簡稱 OPAN)便是其中一個途徑。長者倡導網絡由九個州和領地成員組織組成, 這些組織已幫助成千上萬的長者解決由澳洲政府資助的老年護理服務的問題。

例如, 該組織可以幫助你就所需的護理體驗做出明智的決定, 解決影響你在家中獨立生活的能力的問題, 在服務之間切換, 以及與您的服務提供者進行交談。可以在問題發生之前得到解決。

他們為全國範圍內尋求或已經使用澳洲政府資助的老年護理服務的長者、其家人和護理人員, 提供免費、獨立和保密的支持和資訊。幫助你找到合適的老年護理服務及了解和行使您的權利。

有需要可以撥打1800 700 600查詢

筆譯與口譯服務 (TIS) - 131 450



Support for you
1800 700 600

8am - 8pm Monday to Friday, 10am - 4pm Saturday.



We help you stay in control, exercise your rights and work through your aged care issues. For more information scan the QR code or visit: opan.pub/04

福華力求盡善盡美

福華業務不斷擴大, 客戶群也隨年遞增。為了保持客戶的服務質量及安全要求, 福華定期為員工提供培訓、工作坊及個案研討的機會。要知道解決客戶的需求及安全問題是我們首要的任務。

服務體驗回饋

當你第一次接受新的服務或新的護理人員為你提供服務時。關懷經理也會在服務結束後致電給客戶跟進服務質量及收集意見。這時, 你可以直接跟關懷經理反映及回饋。我們從而作出改善或安排。當然, 其他時候也歡迎客戶於辦公時間內向相關人員反映你的意見。

客戶及家人反饋程序

當客戶在接受或安排護理服務的過程中, 或對公司處理問題上有任何異議, 請先與你關懷經理溝通, 如果問題未能就此得到解決的話, 可以根據以下方式進行反饋:

反饋程序:

第1步- 向你的關懷經理表達意見

↓ Care Manager

第2步- 電郵或致電給關懷管理部門 - 部門領導

↓ Care Management Team

電話: (03) 8820 0000

電郵: info@activecg.com.au

第3步- 電郵或致電給投訴專員

↓ Complaint officer

電話: (03) 8820 0000

電郵: kchau@activecg.com.au



客戶可選擇填寫回饋表格。表格可於你的護理合約中找到, 或可要求關懷經理發送一份給你。

第4步- 電郵或致電給老年護理品質與安全委員會
Aged Care Quality and Safety Commission

↓ 電話: 1800 951 822

電郵: info@agedcarequality.gov.au

所有意見、投訴和建議都將得到公平、及時的處理, 並根據要求保密。

我們將及時作出回饋。



舊時光新體驗：AUSCC新春古董市集之旅

AUSCC (澳大利亞長者關愛互聯會)於2024年2月14日、21日及28日連續三週舉辦新春活動「樂遊跳蚤市場外展日」。這次活動吸引了很多長者參與，他們在一天與澳聯會的成員一同展開了一場愉快的古董市集之旅。

活動當日，大家一同前往位於Clayton的古董市集，市場裡有許多60年代和70年代的家居用品、收藏品和一些古舊家具和服裝。進入市集彷彿時光倒流，回到了六七十年代一樣。市集裏有各種工具、收音機、



錄音機、家具、服裝、玩具、書籍、器皿、廚房用具、亞洲特色的手工藝術品、飾品等等。長者隨意溜達，細細品味古舊情懷。在市集上，長者大開眼界，驚歎於各種古董文物的獨特之處，亦有長者為自己挑選新春禮物，滿載而歸。



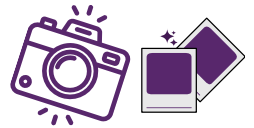
結束古董市集遊覽之後，大家一起前往享用韓式自助午餐。長者們享受著美味的韓式料理，聊著天，分享著彼此的生活點滴。

這次「樂遊跳蚤市場外展日」活動豐富了長者們的生活，從活動中讓他們接觸新事物，有別於平常活動。參加者均覺得活動令自己接觸不同文化、有更多的新體驗。



關愛會專屬小巴

2024 福華2月推廣活動點滴



10/2 - 11/2 護理與老人健康博覽會

為期兩天的護理與老人健康博覽會終於在2月11日圓滿結束，感謝福華客戶及各界的支持。

展覽會主要是向大眾推廣墨爾本有關老年護理的產品和服務。當天也有很多長者前來我們攤位諮詢居家養老的服務。

是次活動福華向大眾共送出200多份的特別禮品。



17/2 盛世白馬市新春嘉年華

盛世白馬市新春嘉年華是每年的重大新春慶祝活動。當天活動從早上11時開始，但一早已有很多人前來參加。

福華攤位很受大眾歡迎，當中有不少人是前來諮詢有關福華的居家養老服務。大人小朋友卻被我們的“金龍吐珠”遊戲吸引。人龍直至晚上10時還沒散去。



想知道當天的活動情況？掃上下面二維碼可以立即收看。



您需要繳交收入測試護理費嗎？

Income Tested Care Fee

收入測試護理費 (ITCF) 是對家庭護理套餐 / 居家養老 (HCP) 客戶的護理費用的強制性繳款，政府根據個人財務狀況進行評估後，可以要求服務使用者在有能力下支付該費用。(詳情在HCP 服務使用者手冊 (2023年1月))。對於需要繳納收入測試護理費 (ITCF) 的人，他們的年收入是高於全額退休金領取者的最高收入金額。

客戶如果需要繳交ICTF，或對此費用存有疑問，請盡快跟您的關懷經理聯絡。

福華祝
2024年
2月好友
生日快樂!



2024年3月報銷單據
提交截止日期

3月4日及3月18日
中午12點前

福華鼓勵客戶
收到單據後
即時發送到
報銷處理小組
進行報銷無須
等到
截止日期

想即時收到福華更多資訊？

掃上下面二維碼
立即可以看到



微信ID
Activehomecare



小紅書ID
9417015629