



ISSUE #33
— AUG 2018

LIVING STRONGER

CHUNG WAH COMMUNITY & AGED CARE
QUARTERLY NEWSLETTER

Caring for Our Community Since 1909



The Chung Wah Association
Community & Aged Care

中华社区与长者服务 — Hội Chung Wah Chăm sóc Cộng đồng & cao niên

Message from CEO

CEO 寄语

Thông điệp từ CEO



Theresa Kwok JP
Chief Executive Officer (CEO)



Change is a theme we have talked about a lot over the last two years. As we predicted, an environment of change is now the norm in Australia's community care and disability industry. Our ability to adapt CAC to the winds of change and to persevere in our journey of improvement is the foundation of CAC's long-term sustainability. A critical goal for CAC is to ensure that amongst this ever-changing environment, we maintain the foundation of our community-centric approach to preserve our quality of services and meet the new demands of people from diverse cultural backgrounds.

Perhaps to some this may sound like wanting to have our cake and eat it too. But in the past year we have witnessed a year of healthy growth and expansion alongside the process of restructuring CAC. Our venture into NDIS has opened more doors and created opportunities for us at CAC to fulfill our vision of building a better community for all.

One of CAC's initiatives is to always find a way to contribute to the community in recognition of the continuous support we have received from our precious clients and their families, our diligent volunteers and anyone who lent a hand in our time of need. We are delighted to announce that our new Northbridge Community Hub, which is located next to our current head office, will be put into full operation sometime in August to welcome people from all around the world, support their physical and mental needs, and improve their wellness and independence. We look forward to your visit to our Community Hub!

Also worth a mention is CAC's most well-known program – the Evergreen College, which is continuing to grow in participants engaged in learning new knowledge, reconnecting with the community and enriching their lives. CAC is pleased to provide people with these opportunities and we recommend more people get involved in our Evergreen College program.

On the subject of long-term sustainability, we think that our customers' suggestions and feedback always play the most important role in shaping our business and helping us build a better community for all. How can your voices be delivered to us more easily and quickly? Talk to us through CAC's social media accounts, including our official Facebook and WeChat accounts, which we have been spending a lot of time and energy on to transform it into a platform for you to share useful information and touching stories with the community, and to give us your thoughts on what we can do better.

It is always our pleasure to have you walking through journey of life with us. A better migrant life depends on a culture that promotes excellent communication, inclusion, cooperation and growth. We think that with you by our side, we are stronger and more able to realize our vision of a better community. Please stay with us and help us build a stronger CAC and a better life for all.

变化是我们在过去两年中谈论过很多的主题。正如我们所预测的那样，不断变革的环境现在已成为澳大利亚社区护理和残障行业的发展常态。CAC适应变革之风并坚持改进之路的能力是机构长期可持续发展的基础。CAC的一个主要目标是确保在这个不断变化的环境中，我们保持以社区为中心的方法的基础，以确保我们的服务质量，满足不同文化背景的人们的新需求。

也许对某些人来说，这可能听起来像是鱼和熊掌不可兼得。但在过去的一年里，在CAC重组的过程中，我们见证了一整年顾客群体的健康增长和扩张。新的NDIS服务为CAC打开了更多的大门并为我们创造了更多机会，以实现我们为所有人建立更好社区的愿景。

CAC总是不断探索，试图找到一种更好的方式为社区做更多贡献，以回报从宝贵的客人及其家人，勤奋志愿者以及任何在我们需要的时候伸出援手的人们获得的持续支持。我们很高兴地宣布，位于现有总部旁边的新北桥社区中心将于今年8月全面投入运营。届时，该中心将欢迎来自世界各地的人们，支持他们的身心需求，并提高他们的健康和独立性。我们期待您访问我们的社区中心！

值得一提的还有CAC最知名的项目 - 长青学院，参与该学院学习新知识，与社区重新联系以及丰富生活的人们不断增长。CAC很高兴为人们提供这些机会，我们建议更多人参与长青学院项目，与我们互动。

关于长期可持续性的话题，我们认为客户的建议和反馈始终在重塑相关业务和帮助我们为所有人建立一个更好的社区方面发挥最重要的作用。如何更轻松快捷地将您的声音传达给我们？通过CAC的社交媒体账户与我们联系，包括官方Facebook和微信账号，我们花了很多时间和精力将其转化为一个平台，让您与社区分享有用的信息和感人的故事，以及告诉我们任何能帮助我们做的更好的建议。

和您们一起经历人生旅程是我们的荣幸。更好的移民生活取决于基于良好沟通，包容，合作和发展的文化。我们认为有你们在身边能使我们更强大，去实现创建更美好社区的愿景。请与我们联系，帮助我们为所有人建立一个更强大的CAC和更好的生活。

Thay đổi là chủ đề mà chúng tôi đã nhắc đến nhiều lần trong hơn hai năm qua. Như chúng tôi dự đoán, hiện nay, một môi trường của sự thay đổi chính là tiêu chuẩn trong ngành dịch vụ chăm sóc cộng đồng và khuyết tật của Úc. Khả năng để giúp CAC thích ứng được với những chiều hướng thay đổi và kiên trì trong hành trình đổi mới là nền tảng của sự bền vững dài lâu của CAC. Một mục tiêu hết sức quan trọng đối với CAC là đảm bảo rằng cho dù ở trong một môi trường luôn thay đổi, chúng tôi vẫn duy trì được nền tảng của phương thức tiếp cận lấy-cộng-đồng-làm-trung-tâm để giữ gìn chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu của khách hàng đến từ các nền văn hoá khác nhau.

Có thể đối với một số người thì điều này nghe có vẻ như là chúng tôi đang muốn lợi cả đôi đường. Nhưng trong năm vừa qua, chúng tôi đã chứng kiến một năm của sự tăng trưởng và phát triển lành mạnh diễn ra đồng thời với quy trình tái thiết CAC. Việc đảm mở rộng sang lĩnh vực NDIS đã mở ra nhiều cánh cửa hơn và tạo cơ hội cho chúng tôi tại CAC thực hiện được tầm nhìn chiến lược xây dựng một cộng đồng tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người.

Một trong những sáng kiến của CAC là luôn tìm cách để đóng góp cho cộng đồng nhằm để ghi nhận sự ủng hộ không ngừng mà chúng tôi đã và đang

nhận được từ các quý khách hàng và gia đình của họ, từ các tình nguyện viên tận tụy của chúng tôi và từ bất kỳ những ai đã ra tay giúp đỡ khi chúng tôi cần. Chúng tôi xin được vui mừng thông báo rằng Trung tâm Cộng đồng Northbridge (Northbridge Community Hub) mới xây dựng, ở cạnh trụ sở chính hiện nay của chúng tôi, sẽ đi vào hoạt động vào một thời điểm nào đó trong tháng Bảy để chào đón những người đến từ khắp nơi trên thế giới, để hỗ trợ các nhu cầu về tinh thần và thể chất, cũng như để nâng cao sức khỏe và khả năng tự lập của họ. Chúng tôi mong đợi chuyến thăm Trung tâm Cộng đồng của quý vị!

Một điều nữa đáng để nhắc đến là chương trình được nhiều người biết đến nhất của CAC – Trường học Trường Xuân, một chương trình không ngừng lớn mạnh về số người tham gia vào việc học tập kỹ thuật mới, kết nối với cộng đồng và làm cho cuộc sống của bản thân họ thêm phần phong phú. CAC rất hân hạnh được mang những cơ hội này đến với mọi người và chúng tôi khuyến khích nên có nhiều người hơn nữa tham gia vào chương trình Trường học Trường Xuân của chúng tôi.

Nói về chủ đề bền vững dài lâu, chúng tôi nghĩ rằng những đề xuất và ý kiến đóng góp của khách hàng luôn đóng vai trò quan trọng nhất trong việc định

hình công việc của chúng tôi cũng như giúp chúng tôi xây dựng một cộng đồng tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người. Vậy làm cách nào để tiếng nói của quý vị đến được với chúng tôi một cách dễ dàng và nhanh chóng hơn? Hãy nói chuyện với chúng tôi qua các tài khoản truyền thông xã hội của CAC, bao gồm các tài khoản Facebook và Wechat chính thức của chúng tôi, đây là những kênh thông tin đã được chúng tôi dành nhiều thời gian và tâm sức để cải biến thành một nền tảng kết nối giúp quý vị chia sẻ những thông tin hữu ích và những câu chuyện cảm động với cộng đồng, và để chia sẻ với chúng tôi những suy nghĩ của quý vị về những điều chúng tôi có thể làm tốt hơn.

Sẽ luôn là niềm vinh hạnh cho chúng tôi khi được cùng quý vị trải qua hành trình cuộc sống. Cuộc sống di dân có tốt đẹp hơn hay không tùy thuộc vào việc một nền văn hoá có thúc đẩy được sự giao tiếp ưu việt, sự bao gồm, sự hợp tác và phát triển hay không. Chúng tôi nghĩ rằng khi có quý vị sát cánh bên chúng tôi, chúng tôi sẽ vững mạnh hơn và có thêm khả năng để nhìn nhận tầm nhìn của chúng tôi về một cộng đồng tốt đẹp hơn. Xin hãy ở lại với chúng tôi và hãy giúp chúng tôi xây dựng một CAC vững mạnh hơn và một cuộc sống tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người.

CONTENTS

— August 2018 / Issue No.33



**Chung Wah Community & Aged Care
HEAD OFFICE**
1/98 Lake St, Northbridge



**Chung Wah Community & Aged Care
NORTHBRIDGE COMMUNITY HUB**
2/98 Lake St, Northbridge



**Chung Wah Community & Aged Care
BALCATTA HUB**
18 Radalj Place, Balcatta



**Chung Wah Community & Aged Care
WILLETTON HUB**
58 Burrendah Boulevard, Willetton

04-05 Your Next Stop to Wellness –
Northbridge Community Hub
下一站身心健康 – 北桥社区中心
Điểm dừng chân tiếp theo của quý vị trên hành
trình đến với Sống Khỏe –
Trung tâm Cộng đồng Northbridge

06-08 Wellness comes from every single change
不积跬步, 无以至千里
Sống khỏe xuất phát từ từng thay đổi

09-11 Consumer Engagement Group –
A revolutionary way to a better life
客户互动小组 – 引领美好生活的革命之路
Nhóm Gắn kết Khách hàng –
Bước đột phá để hướng đến một
cuộc sống tốt đẹp hơn

12-13 Photo Gallery
照片墙
Thư Viện ảnh

14-15 John Folan self-introduction
自我介绍
Phần tự giới thiệu của John Folan

The Chung Wah Association

Community & Aged Care 

Ph | 08 9328 3988
Fx | 08 9228 3990
Em | enquiry@chungwahcac.org.au



follow us:
chungwahcac

| www.chungwahcac.org.au

YOUR NEXT STOP TO WELLNESS – NORTHBRIDGE COMMUNITY HUB

下一站身心健康 –
北桥社区中心

Điểm dừng chân tiếp theo của quý vị trên hành trình
đến với Sống Khỏe – Trung tâm Cộng đồng Northbridge



One of CAC's most important goals is to lead clients and community people to wellness. As we discuss in this edition, wellness is not simply about physical condition - mental health also plays a critical role in the improvement of a senior's life. Based on CAC's experiences in providing a range of services to the community for more than 30 years, we have learned that wellness is not just about what you can or can't do, it is about what makes you feel happy and proud about yourself, and how it helps you improve your life quality.

In order to provide better services, CAC is not only satisfied with knowing your language and culture. CAC knows that to live an independent and happy life is difficult when you come from non-English speaking background, including your struggles with the language and cultural barriers and your social isolation. So, we are delighted to announce that our brand-new Northbridge Community Hub, located next to our current head office on Lake St, will be put into operation very soon to help with these problems.

The hub differs from the current hubs which are located at Balcatta and Willetton. Those hubs mainly function as a day care centre for the current clients. The main purpose of the launch of this community hub is to serve and provide support to people from diverse cultural background who may be in need of appropriate assistance in terms of getting useful information and enriching their migrant life. To that end, we are going to run series of activities and programs in the hub to embrace more people to be a part of the CAC family.

Another initiative that we support, which we may roll out into the Northbridge community hub is our well-known "Evergreen College" will welcome whoever is interested in acquiring new knowledge and skills. The interest classes under the program include taichi, English, yoga or and CAC can accommodate anything you may have strong interests in, so please voice up and make us aware of what you want to achieve in your life.

It is common that people with language barriers have difficulties in getting information when they need it. Our community enquiry service may be the solution to that problem. The CAC call centre is going to be relocated to the Community Hub and it will be ready to meet the requirements of the community. If any question or inquiry arises when you are trying to get help for yourself or someone you care for, please come to us. The shared language and the culture background will make the entire process of communication and problem solving easier and less stressful.

We are glad to have rolled out the new Community Hub and we're proud of what we've done, but as always, we want to hear your opinions and support, which will help us continue to improve. Please don't hesitate to share with us. Come and discuss or leave a message on CAC Facebook, WeChat account, where you can meet others in the community and perhaps make friends with people from all around the world.

For more information, please dial 08 9328 3988 or talk to one of our friendly people.

welcome
欢迎... kính
迎... chào



Một trong những mục tiêu quan trọng nhất của CAC là dẫn dắt các khách hàng và những người trong cộng đồng đến với lối sống khoẻ. Như chúng tôi thảo luận trong ấn bản này, sống khoẻ không chỉ đơn thuần là về tình trạng thể chất - sức khoẻ tinh thần cũng đóng một vai trò đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao đời sống của các bậc cao niên. Dựa trên những trải nghiệm của CAC trong việc cung cấp nhiều loại hình dịch vụ cho cộng đồng trong hơn 30 năm, chúng tôi hiểu được rằng sống khoẻ không chỉ là về những gì mà quý vị có thể hay không thể làm được, mà sống khoẻ là về những điều làm cho quý vị cảm thấy hạnh phúc và tự hào về bản thân mình, và về cách thức để giúp quý vị nâng cao chất lượng sống của mình.

Để có thể cung cấp các dịch vụ tốt hơn, CAC không chỉ bằng lòng với sự hiểu biết về ngôn ngữ và văn hoá của quý vị. CAC hiểu rằng sẽ khó khăn để có thể sống một cuộc sống tự lập và vui vẻ khi quý vị đến từ một đất nước không nói tiếng Anh, bao gồm cả những trở ngại về rào cản ngôn ngữ và văn hoá cũng như tình trạng cách ly xã hội. Vì thế, chúng tôi xin vui mừng thông báo rằng Trung tâm Cộng đồng Northbridge mới xây dựng, nằm gần trụ sở chính hiện nay của chúng tôi trên đường Lake St, sẽ rất sớm đi vào hoạt động để giúp giải quyết những vấn đề này.

Trung tâm này khác với các trung tâm hiện có của chúng tôi tại Balcatta và Willetton. Những trung tâm ấy chủ yếu hoạt động như là trung tâm chăm sóc ban ngày cho các khách hàng hiện tại. Mục đích chính của việc khai trương trung tâm cộng đồng này là để phục vụ và cung cấp hỗ trợ cho những người đến từ các nền văn hoá khác nhau, những người có thể cần đến sự hỗ trợ thích hợp trong việc tiếp nhận các thông tin hữu ích và làm phong phú thêm cuộc sống di dân của mình. Với mục đích đó, chúng tôi sẽ tổ chức hàng loạt các hoạt động và chương trình tại trung tâm để đón nhận thêm nhiều người hơn nữa gia nhập vào gia đình CAC.

Một sáng kiến khác nữa được chúng tôi ủng hộ, và với sáng kiến này chúng tôi có thể áp dụng để đưa vào trung tâm cộng đồng Northbridge, đó là "Trường học Trường Xuân" nổi tiếng của chúng tôi sẽ chào đón bất kỳ ai quan tâm đến việc tiếp thu những kiến thức và kỹ năng mới. Những lớp học được yêu thích trong chương trình bao gồm thái cực quyền, tiếng Anh, yo-ga, và/hoặc CAC có thể đáp ứng bất kỳ điều gì mà có thể là quý vị đặc biệt yêu thích, vì thế xin hãy vui lòng lên tiếng và để cho chúng tôi biết về những điều mà quý vị muốn đạt được trong cuộc sống của mình.

Việc những người có rào cản về ngôn ngữ gặp khó khăn trong việc tiếp nhận thông tin khi cần là điều bình thường. Dịch vụ tiếp nhận yêu cầu từ cộng đồng của chúng tôi có thể là một giải pháp cho vấn đề đó. Tổng đài CAC sẽ được chuyển đến Trung tâm Cộng đồng và sẽ sẵn sàng để đáp ứng các yêu cầu của cộng đồng. Xin hãy đến với chúng tôi nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hay thắc mắc gì trong quá trình cố gắng tìm kiếm giúp đỡ cho bản thân hay cho người mà quý vị chăm sóc. Việc nói chung ngôn ngữ và chia sẻ chung một nền tảng văn hoá sẽ làm cho toàn bộ quá trình giao tiếp và việc giải quyết vấn đề trở nên dễ dàng hơn và đỡ căng thẳng hơn.

Chúng tôi rất vui mừng khi khởi động Trung tâm Cộng đồng mới này và chúng tôi tự hào về những gì đã làm được, nhưng cũng như thường lệ, chúng tôi muốn được nghe ý kiến đóng góp và sự ủng hộ của quý vị, điều này sẽ giúp chúng tôi tiếp tục cải thiện mình. Xin đừng ngần ngại chia sẻ với chúng tôi. Hãy đến và thảo luận hoặc để lại tin nhắn trên các tài khoản Facebook, WeChat của CAC, nơi quý vị có thể gặp gỡ những người khác trong cộng đồng và có thể làm bạn với những người đến từ khắp nơi trên thế giới.

Để biết thêm thông tin, xin hãy gọi đến số 08 9328 3988 hoặc trao đổi với một trong những nhân viên thân thiện của chúng tôi.

CAC最重要的目标之一是引导客户和社区大众保持身心健康。正如我们之前讨论的那样，健康不仅仅是指身体状况 - 心理健康在改善长者的生活方面也起着至关重要的作用。基于CAC 30多年来为社区提供一系列服务的经验，我们了解到身心健康不仅仅与您能做什么或不能做什么有关，更多的是与做什么您会感到快乐和自豪，以及它如何帮助您提高生活质量相关。

为了提供更好的服务，CAC不止步于满足了解您的语言和文化。我们清楚地知道，当你来自非英语背景会遇到很多困难，包括语言和文化障碍以及社会孤立，会使你更难过上独立幸福的生活。因此，我们很高兴地宣布，我们位于Lake St现任总部旁边的全新北桥社区中心将很快投入运营，以帮助缓解这些问题。

该中心与位于Balcatta和Willetton两个现有的中心不同。那两个中心主要为现有客户提供日间暂息服务。启动这个社区中心的主要目的是为来自不同文化背景的人提供服务和支持，这些人群可能在获取有用信息和丰富他们的移民生活方面需要适当的帮助。为此，我们将在中心开展一系列活动和计划，以吸引更多加入CAC这个大家庭。

我们的另一项举措，是将著名的“长青学院”在北桥社区中心进行推广，以此欢迎任何有兴趣获得新知识和技能的社区朋友。该项目下的兴趣课程包括太极，英语，瑜伽或任何您可能感兴趣的内容，所以请说出您的心声，让我们了解您想要在生活中实现的目标。

对于有语言障碍的人来说，在有需要时难以获取信息是很常见的。CAC提供的社区咨询服务是解决该问题的方法。CAC资讯互动中心团队将被迁移到社区中心办公室，并做好充分准备随时满足社区众人的要求。如果您在尝试为自己或您所关心的人寻求帮助时出现任何问题或疑问，请来找我们。相同的语言和文化背景将使整个沟通过程更顺畅，减小压力，也更容易解决问题。

我们很高兴这个全新的社区中心将投入运营，我们为自己所做感到自豪，但一如既往，我们希望听取您的意见和支持，这将有助于我们继续改进服务。请不要犹豫与我们分享你的心声。登录CAC 脸书，微信公众账号进行讨论或留言，在平台上您可以与社区中其他人交流想法，也许可以与来自世界各地的人交朋友。

欲了解更多信息，请拨打08 9328 3988。

WELLNESS COMES FROM EVERY SINGLE CHANGE

不积跬步，
无以至千里

Sống khỏe xuất phát từ từng thay đổi



“Wellness” is one of the key components in Chung Wah Community & Aged Care’s service delivery. Wellness is not simply physical well-being – it includes 8 different dimensions, which are: physical, intellectual, emotional, spiritual, environmental, financial, occupational and social. In other words, wellness is a more than being free from disease or frailty, it is more akin to a better quality of life.

Wellness matters. Our actions and emotions have a great impact on our wellness, which in turn has its own flow on effects on our choices, thoughts and feelings. For seniors who migrate to Australia from other cultural backgrounds, wellness plays an important role to maintain their independence and confidence which enables them to build and maintain a connection with the community. At CAC, we pay a lot of attention to apply this core element to the plans we prepare for our clients, which include action plans to help develop our client’s skills which helps them feel joyful and proud of themselves.

Both our staff and clients need to be taught how to do things with each other, instead of us merely doing things for clients. Recently, we are proposing some changes at both our CAC centres to stimulate our clients to obtain more satisfaction by showing them what they can do for themselves.

Our first change was to ask the seniors to retrieve cutlery and tissues for their lunch from a container on each table without assistance. This may sound like an easy task for most people, but not for clients with mobility issues whose bodies are older and frailer. In the past, the cutlery would be served to them as part of the prepared lunch, and our clients would simply sit there and wait for the lunch to be served by support workers. From our point of view, taking away the opportunity for our clients to participate in their own lives is not a healthy way to enhance their independence and the importance of wellness.

Don’t belittle what benefits this action could bring to the seniors. Even this small exercise of them moving their bodies is a change from sitting in a chair all day long and waiting for others to do things for them. Additionally, when the clients help someone who has difficulties doing this on their own, the happiness and satisfaction they feel for themselves is irreplaceable, and it also helps establish connections, both of which do wonders for their emotional well-being. This small step also saves our staff time for more important and pressing tasks.

Feed three birds with one fruit! The effects of this change have exceeded our expectations and further emphasizes the importance of wellness in our daily activities. By taking this small but fruitful nudge, we are taking steps towards changing the mindset when promoting wellness for our clients.

Do you have any good ideas which can help us improve life quality for our clients? Come and discuss them with us on our CAC Facebook or WeChat account, dial 08 9328 3988 or simply talk to one of our people face to face!

“身心健康”是中华社区和长者服务提供服务的关键组成部分之一。身心健康不仅仅是身体健康 - 它包括8个不同的方面,包括:身体,智力,情感,精神,环境,经济,职业和社交。换句话说,健康不仅仅是免于疾病或虚弱,而是与更好的生活质量息息相关。

健康很重要。我们的行为和情绪会对自身健康产生很大的影响,而健康反过来又会影响我们的选择,思考能力和感受。对于从其他文化背景移民到澳大利亚的长者来说,身心健康在保持其独立性和自信心方面发挥着重要作用,使他们能够建立并维持与社区的联系。在CAC,我们非常重视将这一核心元素应用到为客人制定的计划,其中包括帮助他们发展技能,并使他们感到快乐和自豪的各种实际行动计划。

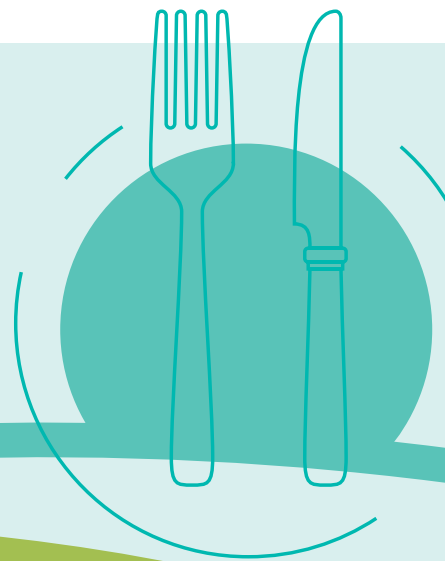
我们的员工和客人都需要学习如何通过彼此合作完成一件事情,而不是仅仅照顾人员为客人做事。最近,我们在两个中心提出了一些改变,通过向其展示他们可以为自己做些什么来激励客人获得更多的满足感。

我们的第一步行动是要求老长者在没有协助的情况下,从每张餐桌上摆放的筷笼中取得各自的餐具和纸巾。对于大多数人来说,这听起来似乎是一件很容易的事,但对于行动性较差且年纪较大,身体较差的客人来说并不是一件易事。之前的服务,餐具会与准备好的午餐一起送到长者面前,我们的客户只需坐在那里等待工作人员的服务。从我们的观点来看,剥夺客户参与自己独立生活的机会并不是增强其独立性和身心健康的健康方式。

不要小看这一行动可能给长者带来的好处。即使是移动他们的身体这样的小动作,也是针对他们一整天坐在椅子上等待别人为他们做事的一种变化。此外,当客户帮助那些有困难完成这个任务的人时所产生的快乐和满足感是不可替代的,它也有助于建立联系,这两者都对他们的情绪健康有着重要的影响。踏出的这一小步也为我们的员工节省了时间去完成更重要和紧迫的任务。

一石三鸟!这种变化的影响超出了我们的预期,并进一步强调了身心健康在日常活动中的重要性。通过采取这一小而富有成效的小变动,我们正在采取更多的措施,在推广身心健康这个概念时候,改变客户的思维模式和心态。

您有什么好的想法可以帮助我们改善长者的生活质量吗?快来和我们一起在CAC 脸书或微信账号上讨论,或者拨打08 9328 3988,亦或直接与我们的任一员工进行面对面交谈吧!



"Sống khoẻ" là một trong những thành tố chính trong việc cung cấp dịch vụ của Hội Chăm sóc Cộng đồng & Người Cao niên Chung Wah. Sống khoẻ không chỉ đơn thuần là khoẻ về thể chất – khái niệm này bao gồm 8 khía cạnh khác nhau, đó là: thể chất, trí tuệ, tình cảm, tinh thần, môi trường, tài chính, nghề nghiệp và xã hội. Nói cách khác, có ý nghĩa hơn cả tình trạng không bệnh tật hoặc suy yếu, sống khoẻ liên quan nhiều hơn đến một chất lượng sống tốt hơn. Sống khoẻ có ý nghĩa quan trọng. Hành động và tình cảm có ảnh hưởng lớn đến sức khoẻ của chúng ta, và đến lượt mình, tình trạng sức khoẻ của chúng ta sẽ có sự chi phối riêng đến những lựa chọn, đến suy nghĩ và cảm xúc của chúng ta. Đối với các bậc cao niên di cư đến Úc từ những nền văn hoá khác, sống khoẻ đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì khả năng tự lập và sự tự tin của họ nhằm giúp họ xây dựng và duy trì được mối liên hệ với cộng đồng. Tại CAC, chúng tôi rất chú ý đến việc áp dụng yếu tố cốt lõi này vào các kế hoạch chúng tôi chuẩn bị cho khách hàng, bao gồm các kế hoạch hành động để giúp phát triển các kỹ năng của khách hàng nhằm giúp họ cảm thấy vui sướng và tự hào về bản thân mình.

Cả nhân viên và khách hàng của chúng tôi đều cần được chỉ dẫn cách làm việc cùng nhau, thay vì chỉ có chúng tôi làm mọi việc cho khách hàng. Gần đây, chúng tôi đang đề xuất một số thay đổi ở cả hai trung tâm CAC nhằm khích lệ để khách hàng cảm thấy thoải mái hơn thông qua việc hướng dẫn cho họ làm những việc mà họ có thể tự làm được.

Thay đổi đầu tiên là chúng tôi nhờ các bậc cao niên tự lấy dao nĩa và khăn giấy từ một chiếc hộp đặt trên mỗi bàn để dùng bữa trưa mà không cần hỗ trợ. Đối với hầu hết mọi người thì việc này nghe có vẻ dễ dàng, nhưng lại không hề dễ đối với những khách hàng gặp khó khăn trong di chuyển bởi cơ thể của họ già yếu hơn. Trước đây, dao nĩa được dọn sẵn như một phần của quy trình chuẩn bị bữa trưa, và các khách

hàng của chúng tôi chỉ ngồi đợi để các nhân viên chăm sóc phục vụ bữa trưa. Theo quan điểm của chúng tôi, việc tước đi cơ hội để các khách hàng được tham gia vào đời sống riêng của họ không phải là một cách thức lành mạnh để tăng cường khả năng tự lập và tầm quan trọng của sống khoẻ.

Đừng xem nhẹ những lợi ích mà hành động này có thể mang lại cho các bậc cao niên. Thậm chí động tác nhỏ giúp cơ thể vận động này cũng là một thay đổi so với tư thế ngồi trên ghế cả ngày dài và chờ đợi người khác làm mọi thứ cho mình. Thêm vào đó, khi khách hàng giúp được một ai đó gặp khó khăn trong việc tự làm, niềm hạnh phúc và cảm giác mãn nguyện về bản thân là điều không gì có thể thay thế được, và điều này cũng giúp thiết lập sự kết nối, cả hai điều này tạo nên sự kỳ diệu đối với sức khoẻ tinh thần của họ. Bước chuyển nhỏ này cũng giúp cho nhân viên của chúng tôi tiết kiệm được thời gian cho những công việc quan trọng và cấp bách hơn.

Một mũi tên trúng nhiều đích! Hiệu ứng của sự thay đổi này đã vượt quá niềm mong đợi của chúng tôi và nhấn mạnh hơn nữa tầm quan trọng của sống khoẻ trong các hoạt động thường ngày. Bằng cách thực hiện hành động nhỏ nhưng hiệu quả này, chúng tôi đang từng bước tiến đến việc thay đổi tư duy khi nâng cao sức khoẻ cho các khách hàng.

Quý vị có ý tưởng gì hay để giúp chúng tôi nâng cao chất lượng sống cho các khách hàng hay không? Hãy đến và thảo luận với chúng tôi trên tài khoản Facebook hoặc WeChat của CAC, gọi đến số 08 9328 3988 hay chỉ cần nói chuyện trực tiếp với một trong các nhân viên của chúng tôi!



CONSUMER ENGAGEMENT GROUP – A REVOLUTIONARY WAY TO A BETTER LIFE

客户互动小组 –
引领美好生活的
革命之路

Nhóm Gắn kết Khách hàng – Bước đột phá
để hướng đến một cuộc sống tốt đẹp hơn





The “Person-centered” approach is the core principle we take when planning an initial support plan for our clients to improve their life quality. A person-centered approach means understanding what each individual’s unique needs are and figuring out the best way to help them achieve it. Walking the care journey together with them and their family members is considered the best way to build a better community for all. To ensure CAC delivers what clients and people from the community need and raise the quality of service across the industry, the old-fashioned way of applying a standard treatment for all is not enough, especially considering the changes we have encountered in the past few years as well as the ones we can foresee in the future.

“People” is the core element in terms of any successful business or development in human history. With people, new technologies have been unprecedentedly developed in the past century including the series of smart appliances, which make the different parts of the world being connected to each other. Through people, tools and devices have been invented to make the life easier and better including transportation like vehicles, ships and aircrafts. With people, there is no impossibility.

In May 2018, we held a successful get-together dinner with our support workers. CAC’s leaders aim to hear feedback and suggestions from our own staff on a regular basis, as their feedback is based on their practical experiences providing services and help to our current clients. More than 50 support workers attended. These brave people work on the front line on behalf of CAC to make sure our clients receive the best care. In that comfortable environment, the support workers shared their feedback with CAC, which we have taken on board.

Now, it is time for CAC to hear from people in the community about how to create a new future. We want to hear from all of you. CAC has been devoted to providing culture-appropriate services to people from diverse cultural background for more than 30 years, and in turn have we have received support and help from the community. From our point of view, CAC belongs to the community, which is why we think a consumer engagement group is a must for the sustainable development of CAC.

The idea of this group is the first step CAC is making to unite our clients, their family members and volunteers, and utilize their knowledge and experiences to build a better CAC. This group will be managed by participants with support from CAC. Together with the group of staff and support workers, we expect the most valuable advice and suggestions to arise from a collaboration of both groups to help CAC grow and improve.

We are now appealing to everyone who is interested in joining Consumer Engagement Group. Behind many successful service providers there is, more often than not, a group like this which makes this success possible. Therefore, please lend us a hand, share your thoughts, and show your continuous support to create a more thriving CAC, which is a win-win cooperation to make sure we can continue to support the community.

For more information, please contact us on 08 9328 3988.



“以个人为中心”的服务准则是我们为客户规划初步支持计划以改善其生活质量时所采取的核心原则。以人为本的方法意味着了解每个人的独特需求，并找出帮助他们实现目标的最佳方式。与客人们及其家人一起经历护理之旅被认为是为所有人建立一个更好社区的最佳方式。为了确保CAC能够满足客人们和社区众人的需求并提高整个行业的服务质量，对所有人采用统一标准的传统服务方式是远远不够的，特别是考虑到我们在过去几年中遇到的以及将来可以预见的那些改变。

“人”是历史上任何成功的商业体或人类发展的核心要素。因为“人”，新科技才在过去的一个世纪中得到了前所未有的发展，包括一系列使世界各地的人们相互连接的智能设备。通过“人”，发明了许多工具和设备，使生活更简单，像是不同的交通工具，例如汽车，船舶和飞机等。有了“人”，就有无限可能性。

2018年5月，我们与众多照顾人员共进晚餐。对于这次聚会的目的，CAC的领导层旨在定期听取自己员工的反馈和建议，因为这些意见都是基于他们长期为现有客户提供服务和帮助的实践经验。当天超过50名照顾人员到场。这些勇敢的工作人员，代表CAC在与客人们接触的第一线工作，以确保他们得到最好的照顾。在当晚舒适的环境中，他们与CAC分享了如今正被管理层考虑的反馈意见。

现在，是时候让CAC听取社区人士对于如何创造新未来的心声了。我们希望听到你们所有人的意见。在过去三十多年间，CAC致力于为来自不同文化背景的人们提供适合的服务，因此我们也得到了社区的支持和帮助。从我们的角度来看，CAC属于社区，这就是为什么我们认为客户互动小组是CAC可持续发展的必需条件之一。

创建这个小组的想法是团结客户，其家庭成员和志愿者，并借由他们的知识和经验来建立更好的CAC的第一步。该小组将在CAC的支持下由参与者直接进行管理。我们希望该小组与由员工和照顾人员组成的两个团队合作，听取最有价值的提议和意见，帮助机构发展和进步。

我们现在向所有有兴趣加入该互动小组的有志之士发出邀请。其实，在许多成功的服务提供商的背后，通常会有这样一个类似的团队，是他们使机构的成功变为可能。因此，请助我们一臂之力，分享您的想法，并表示不断的支持，以创建一个更加繁荣的CAC，这是一个双赢的合作，以确保我们能够继续为社区提供更好的服务和支持。

欲了解更多信息，请致电08 9328 3988与我们联系。



Phương thức tiếp cận lấy "Con-người-làm-trung-tâm" là một nguyên tắc cốt lõi mà chúng tôi thực hiện khi lên kế hoạch hỗ trợ ban đầu để nâng cao chất lượng sống cho các khách hàng của chúng tôi. Phương thức tiếp cận lấy-con-người-làm-trung-tâm có nghĩa là hiểu rõ những nhu cầu riêng có của mỗi cá nhân và tìm cách tốt nhất để giúp họ đạt được những nhu cầu ấy. Đồng hành cùng với các bậc cao niên và người thân của họ trên hành trình chăm sóc được xem là cách tốt nhất để xây dựng một cộng đồng tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người. Để đảm bảo cho CAC đáp ứng được những nhu cầu của khách hàng cũng như của những người trong cộng đồng và nâng cao chất lượng dịch vụ trong toàn ngành, cách thức cũ áp dụng một chuẩn xử lý cho mọi trường hợp là không đủ, đặc biệt là khi xét về những thay đổi mà chúng tôi gặp phải trong một vài năm qua cũng như những việc mà chúng tôi đoán trước được trong tương lai.

"Con người" là yếu tố cốt lõi xét về bất kỳ lĩnh vực kinh doanh thành công hay sự phát triển nào trong lịch sử loài người. Nhờ có con người, những lĩnh vực công nghệ mới đã được phát triển một cách chưa từng có trong thế kỷ trước bao gồm hàng loạt các thiết bị thông minh, giúp gắn kết các phần khác nhau của thế giới lại với nhau. Thông qua con người, các công cụ và thiết bị đã được sáng tạo ra để làm cho cuộc sống trở nên dễ dàng và tốt đẹp hơn, bao gồm các phương tiện giao thông như xe cộ, tàu thủy và máy bay. Đối với con người, không có gì là không thể.

Vào tháng Năm năm 2018, chúng tôi đã tổ chức thành công một bữa ăn tối cùng-nhau cùng với các nhân viên chăm sóc của chúng tôi. Lãnh đạo CAC mong muốn được nghe những ý kiến đóng góp cũng như những đề xuất từ các nhân viên của họ một cách thường xuyên, bởi vì những ý kiến đóng góp đó là dựa trên những kinh nghiệm thực tiễn trong việc cung cấp dịch vụ và giúp đỡ các khách hàng hiện nay của chúng tôi. Có hơn 50 nhân viên chăm sóc tham dự. Những con người bản lĩnh này đã "đứng mũi chịu sào" thay mặt cho CAC đảm bảo cho các khách hàng nhận được sự chăm sóc tốt nhất. Trong không khí thoải mái ấy, các nhân viên chăm sóc đã chia sẻ những ý kiến đóng góp của họ với CAC, và những ý kiến ấy đều được chúng tôi ghi nhận.

Nay, đã đến lúc CAC muốn được nghe từ các thành viên trong cộng đồng nói về cách xây dựng một tương lai mới. Chúng tôi muốn được nghe ý kiến từ tất cả quý vị. Trong hơn 30 năm, CAC đã hết lòng cung cấp các dịch vụ phù-hợp-văn-hoá cho những người đến từ các nước khác nhau, và đến lượt chúng tôi nhận sự hỗ trợ và giúp đỡ từ cộng đồng. Theo quan điểm của chúng tôi, CAC thuộc về cộng đồng, đây chính là nguyên nhân vì sao chúng tôi nghĩ nhóm gắn kết khách hàng là một thành tố cần phải có cho sự phát triển bền vững của CAC.

Ý tưởng về nhóm là bước đầu tiên CAC đang tiến hành để liên kết khách hàng, người thân của họ với các tình nguyện viên, đồng thời vận dụng các kiến thức và kinh nghiệm của họ để xây dựng một CAC tốt đẹp hơn. Nhóm gắn kết này sẽ được quản lý bởi các thành viên tham gia cùng với sự hỗ trợ từ CAC. Cùng với nhóm các nhân viên và nhân viên chăm sóc, chúng tôi chờ đợi những lời khuyên và đề xuất quý báu nhất được gọi lên từ sự cộng tác của cả hai nhóm để giúp cho CAC cải thiện và phát triển.

Hiện nay, chúng tôi đang kêu gọi mọi người hãy tham gia vào Nhóm Gắn kết Khách hàng. Thường thì đằng sau những nhà cung cấp dịch vụ thành công luôn có một nhóm như nhóm gắn kết này để làm nên được thành công đó. Vì thế, xin hãy chung tay cùng chúng tôi, hãy chia sẻ những suy nghĩ của quý vị, và hãy thể hiện sự không ngừng ủng hộ của quý vị để xây dựng một CAC thịnh vượng hơn, đây chính là sự hợp tác có-lợi-đôi-bên nhằm đảm bảo để chúng tôi có thể tiếp tục hỗ trợ cộng đồng.

Để biết thêm thông tin, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi qua số 08 9328 3988.

PHOTO GALLERY

心之所属。
Nhà là nơi trái
tim ta thuộc về





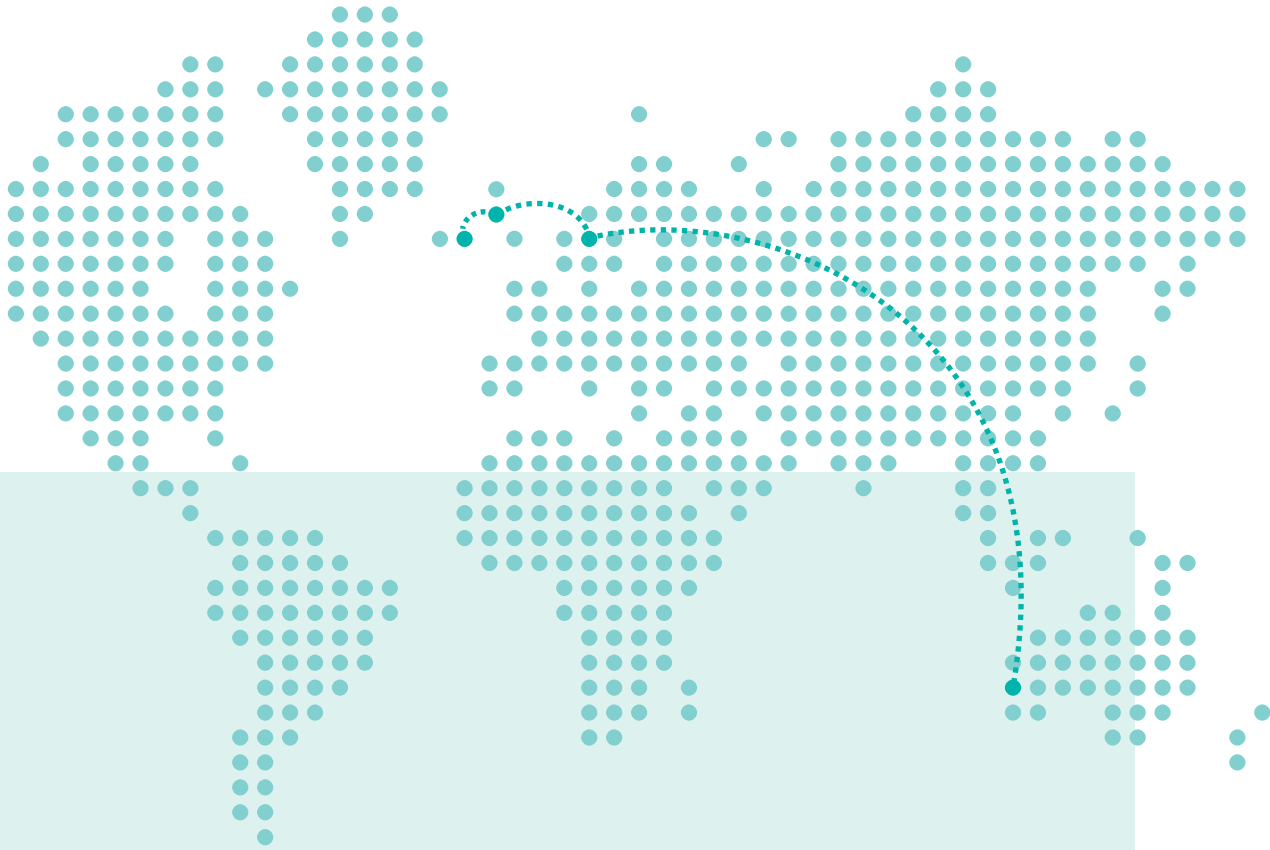


JOHN FOLAN- INTRODUCTION 自我介绍

Phần tự giới thiệu của John Folan

My name is John Folan, I work with Chung Wah Community & Aged Care as a Finance Manager. I joined the organisation 18 months ago (October 2016). At the time I was looking to work in the Not for Profit sector, I like the principles and values at CAC, especially that we are building a better community for all, providing services and support to individuals in the community. I thoroughly enjoy working at CAC, I find the work both stimulating and challenging, and I enjoy the diversity and cultural background of my colleagues mainly from the Asian community. This makes for an interesting life and there are always new things to learn and experience.

I grew up in Ireland where we spoke the Gallic language on a daily basis. I immigrated to England in my early twenties, where I qualified as an accountant. I worked for companies in the greater London area in a number of sectors such as consumer products, computer programming and publishing. Later I moved to Munich, in Germany and worked for a publishing and online information company. We skied most weekends for the winter months as there was plenty of snow. Living in Germany gave me the opportunity to experience a different culture and become fluent in the German language. Learning a foreign language takes a bit of effort and commitment but is worth it to fully understand the culture and people in ones adopted country. After four years I returned to England for several years. We migrated to Perth, which is now home 10 years ago. I have a sporty 13-year-old son who keeps me busy.



我的名字是John Folan,目前在中华社区和长者服务担任财务经理一职。我在18个月前(2016年10月)加入了该机构。当时我正在寻找一个为非营利组织工作的机会,我赞同CAC的原则和价值观,特别是我们正在为所有人建立一个更好的社区,为社区中的个人提供服务和支持的愿景。我非常喜欢在CAC工作,而且发现这项工作既刺激又富有挑战性。我喜欢来自多元化文化背景,多数是亚裔社区的同事们。他们使我的工作更加有趣,而且我发现每天总有新的东西值得学习和体验。

我在爱尔兰长大,在那里我们的日常语言是高卢语。我二十出头就移居英国,在那里我成为了一名会计师。我曾为位于大伦敦地区的诸多公司工作,行业涉及消费品,计算机程序设计和印刷出版等多个领域。后来我搬到了德国的慕尼黑,并在一家出版和网络信息公司工作。因为当地有大量的积雪,我们在冬季的大部分周末都会外出滑雪。在德国生活让我有机会体验不同的文化,并熟练掌握德语。学习外语需要付出很多努力,但是为了要充分地了解当地的人文是值得的。在德国工作了四年后,我返回英国定居了多年。在十年前,我们将家搬到了珀斯。我有一个爱运动的13岁儿子,这使我的日常生活忙碌却充满乐趣。

Tên tôi là John Folan, tôi làm việc tại Hội Chăm sóc Cộng đồng và Người Cao niên Chung Wah với tư cách là Giám đốc Tài chính. Tôi tham gia tổ chức này cách đây 18 tháng (tháng Mười 2016). Tại thời điểm đó, tôi đang tìm việc trong lĩnh vực Phi lợi nhuận, tôi thích các nguyên tắc và giá trị tại CAC, đặc biệt là chúng tôi đang xây dựng một cộng đồng tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người, cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ cho các cá nhân trong cộng đồng. Tôi hoàn toàn yêu thích công việc tại CAC, tôi cảm thấy công việc vừa hào hứng vừa thách thức, và tôi yêu thích sự đa dạng, các đồng nghiệp của tôi chủ yếu đến từ cộng đồng Châu Á. Điều này làm nên một cuộc sống thú vị và luôn có những điều mới mẻ để học tập và trải nghiệm.

Tôi lớn lên ở Ireland, nơi đó chúng tôi nói tiếng Gallic mỗi ngày. Tôi di cư đến nước Anh vào những năm đầu của tuổi hai mươi, ở đó tôi được cấp bằng kế toán. Tôi đã làm việc cho các công ty thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau trong khu vực London rộng lớn, chẳng hạn như lĩnh vực sản phẩm tiêu dùng, lập trình máy tính và xuất bản. Sau đó, tôi chuyển đến Munich, Đức và làm việc cho một công ty xuất bản và thông tin trực tuyến. Chúng tôi đi trượt tuyết vào hầu hết những tháng mùa đông bởi có rất nhiều tuyết. Thời gian sống ở Đức đã mang đến cho tôi cơ hội được trải nghiệm một nền văn hoá khác và nói thành thạo tiếng Đức. Việc học ngoại ngữ đòi hỏi một chút nỗ lực và sự kiên trì nhưng điều đó cũng hoàn toàn xứng đáng để có thể hiểu hiểu rõ văn hoá và con người của đất nước mà mình di cư đến. Chúng tôi di cư đến Perth, và nay là quê hương của chúng tôi, cách đây 10 năm. Tôi có một cậu con trai 13 tuổi rất yêu thích thể thao và chẳng bé gì cho tôi bận rộn.

FREE TALKS



COMMUNITY TALKS

AUG > NOV 2018

Chung Wah CAC is proud to present a series of community talks featuring a variety of topics that improve your everyday life.

Come and learn some useful tips and stay connected with your friends at our upcoming talks!



LIVE WELL. STAY WELL.

LIMITED SEATS!

Call 9328 3988 for more information and RSVP.

Information: Stroke 中风

PRESENTED BY
NATIONAL STROKE FOUNDATION

Date 12 SEP 2018 (WED)
Time 11am - 12pm
Venue 18 Radalj Place, Balcatta

.....
Date 13 SEP 2018 (THU)
Time 11am - 12pm
Venue 58 Burrendah Blvd, Willetton

Healthy Lifestyle 健康的生活方式

PRESENTED BY
CANCER COUNCIL WA

Date 11 OCT 2018 (THU)
Time 11am - 12pm
Venue 18 Radalj Place, Balcatta

.....
Date 12 OCT 2018 (FRI)
Time 11am - 12pm
Venue 58 Burrendah Blvd, Willetton

Information: Heart Disease 心脏病

PRESENTED BY
HEART FOUNDATION

Date 22 AUG 2018 (FRI)
Time 11am - 12pm
Venue 18 Radalj Place, Balcatta

.....
Date 24 AUG 2018 (FRI)
Time 11am - 12pm
Venue 58 Burrendah Blvd, Willetton



for the last news, helpful info, updates
chungwahcac

The Chung Wah Association
Community & Aged Care

中华社区与长者服务 — Hội Chung Wah Chăm sóc Cộng đồng & cao niên