

FEATURING

LEARNING NEVER RETIRES AT CWCC EVERGREEN COLLEGE

CWCC长青学院:三位一体构建长者
幸福生活新蓝图

HỌC TẬP KHÔNG NGỪNG TẠI ĐẠI
HỌC TRƯỜNG XUÂN CỦA CWCC



CHUNG WAH
COMMUNITY
CARE
Chung Wah Association Inc
Est. 1909





Message from CEO

Whenever I visit our community hubs or catch up with our community members, I'm reminded why CWCC exists: people feel better when they can learn, give back, be heard, and belong. For over 40 years, that's been our promise, especially to seniors from culturally and linguistically diverse backgrounds, and it continues to guide everything we do at CWCC.

In this edition of Living Stronger, you'll see how learning stays alive at every age. Our Evergreen College is built on three simple pillars, Wellness, Reablement and Connectedness. It is offered in three flexible streams: at hubs, at home, and in the community. At the Balcatta and Willetton hubs, the weekly rhythm ranges from gentle exercise and dance to brain games and health talks, all led by our amazing instructors and big-hearted volunteers. Out in the community, we've launched new Evergreen programs in Morley and Willetton, hosting multilingual talks, social outings and exercise that attracts more than 50 participants on Monday mornings. And yes, the Willetton sessions include everything from physio-led classes to Tai Chi, calligraphy, mahjong, and karaoke.

I'm equally proud of how our seniors are stepping up to volunteer! Our program is all about building connections and celebrating our diverse cultures, inviting everyone from recent retirees to those in their 80s to join in the fun—whether it's in the kitchen, helping with activities, or providing transport. We also take great care of our volunteers, offering wellness check-ins and hosting lovely social outings, like our recent persimmon-picking day at Raeburn Farm. These simple, joyful moments really help nourish purpose and build friendships!

Listening is central to providing quality care here. We communicate in the languages our clients speak and empower them to guide conversations through our Consumer Advisory Group, which meets every six months. Their feedback has already led to many meaningful changes.

My invitation is simple: join a class, put up your hand to volunteer, and have your say through our Advisory Group or survey. Together, we'll keep building a community where learning never retires and where everyone belongs.

Theresa Kwok JP
Chief Executive Officer (CEO)



**CHUNG WAH
COMMUNITY
CARE**
Chung Wah Association Inc
Est. 1984



OUR CONTACT DETAILS

Office 1/98 Lake Street, Northbridge,
Western Australia 6003

Postal PO Box 73 Northbridge,
Western Australia 6865

Phone 08 9328 3988

Email enquiry@chungwahcc.org.au

OUR LOCATIONS



CHUNG WAH
COMMUNITY CARE
NORTHBRIDGE OFFICE
1/98 Lake Street,
Northbridge



CHUNG WAH
COMMUNITY CARE
BALCATTA HUB
18 Radalj Place,
Balcatta



CHUNG WAH
COMMUNITY CARE
WILLETTON HUB
58 Burrendah Boulevard,
Willetton

contents

ISSUE#53 — 2025

Message from CEO	02
Learning Never Retires at CWCC Evergreen College	04
New Purpose, Lasting Impact: CWCC's Seniors Step Up through Volunteering	12
Voices That Shape Our Care	16
Positive Ageing, One Stitch at a Time: The CWCC Way	20
中文	24
Tiếng Việt	46



Living Stronger is a quarterly newsletter published by Chung Wah Community Care (CWCC). We're a not-for-profit organisation striving to provide the highest standard of services and enriching the quality of life for older people and people living with disability, particularly for people from culturally and linguistically diverse (CALD) backgrounds.

follow us:



www.chungwahcc.org.au



LEARNING NEVER RETIRES AT CWCC EVERGREEN COLLEGE

As Australia's population continues to age, enhancing the well-being of older adults has become a key focus for community care. We all want our seniors to feel supported in their physical and mental health and experience a true sense of community. That's where Chung Wah Community Care (CWCC) shines! The wonderful initiative, Evergreen College, has won the hearts of seniors and families alike.





Evergreen College is all about creating a warm and inviting space for active ageing, built on three essential pillars: Wellness, Reablement, and Connectedness. With a friendly, evidence-based curriculum and a person-centred approach that celebrates multicultural inclusivity, Evergreen College aims to meet the diverse needs and lifestyles of older people.

CWCC offers three great ways to get involved: Evergreen College at Hub, Evergreen College at Home, and Evergreen College in Community. We're thrilled to share more details about these programs, especially the two exciting new community-based initiatives launching in Morley and Willetton. It's an exciting time as CWCC extends its reach across Perth to support our older community members!



Chung Wah Community Care

EVERGREEN
college

Evergreen College at Hub: A Welcoming Space for Mind, Body, and Spirit

Evergreen College at Hub is the longest-running stream of the initiative, forming a core part of CWCC's day centre services. It offers a wide range of classes from physical exercises, cognitive training, and cultural activities to excursions, designed to support holistic well-being.

At our community hubs in Balcatta and Willetton, seniors can choose activities that truly interest them. Whether you're seeking gentle fitness tailored for older adults, fun music and dance sessions, engaging memory games, or informative health talks, we have something for everyone! All our programs are led by friendly instructors and passionate volunteers who are here to support you.

One of the best things about our hub programs is their personalised, progressive nature. For instance, our storytelling classes blend language, music, and art in a relaxed environment to help keep your mind sharp. Plus, many of our outings celebrate the seasons, nature, or local history, giving you the chance to explore, enjoy, and connect with the world outside your home. Come join us and discover all the wonderful activities waiting for you!





watch now

 YouTube


Evergreen College at Home: Breaking Barriers by Bringing Wellness to You

In light of the challenges posed by the COVID-19 pandemic, we at CWCC realised that many seniors faced difficulties attending in-person classes due to health concerns or transportation issues. That's why we're excited to introduce Evergreen College at Home, making it easier for everyone to stay connected and active from the comfort of their own homes!

Our program revolves around fun online exercises and helpful digital resources that provide personalised support. This means you can enjoy staying healthy and active at your own pace. So whether you're using a TV, tablet, or mobile phone. With CWCC's specially created exercise routines, staying active and building good habits is just a click away.

But that's not all! We're also diving into the world of online social engagement. Through social media, newsletters, and digital information, we want to ensure that our home-based seniors stay connected, continue learning, and experience personal growth.

Looking to the future, CWCC have some exciting plans in the works! We aim to launch an interactive online platform that will feature AI reminders and personalised fitness plans, making it even easier to enhance your well-being with a bit of tech.

Evergreen College in Community: Bringing Wellness into the Community

Evergreen College in Community is CWCC's latest strategic focus, designed to meet the needs of diverse cultural communities by bringing professional services into local neighbourhoods.

This stream includes community talks and social outings. Talks cover popular topics like health, nutrition, mental wellness, legal rights, and social welfare, delivered with multilingual translation to ensure accessibility for all language backgrounds. Outings range from cultural site visits and festival celebrations to leisure trips, encouraging socialisation and a sense of belonging.

This year, CWCC successfully launched community-based Evergreen College programs in Morley (Perth north of the river) and Willetton (Perth south of the river), under the theme of "Inclusion and Shared Resources," making a meaningful impact in both areas.



Morley Evergreen College

A Model for Healthy Ageing in the North – Active, Inclusive, Enriching

Morley Evergreen College is a collaboration between CWCC and the City of Bayswater. Since launching, the program has seen strong community participation. Every Monday morning, the centre fills up for the highly popular Chair Yoga, often exceeding 50 participants per session. This class avoids kneeling or lying positions, focusing on breathing, stretching, and balance, which helps improve flexibility and stress relief in a safe environment.

Morley Evergreen College also thoughtfully offers a diverse range of programs, including mental health seminars, healthy cooking demonstrations, and eco-gardening workshops, designed to support older adults' physical, emotional, and social well-being.

In February, a cultural excursion to the WA Museum offered an opportunity to explore local heritage, followed by a group lunch and information session at the Chung Wah Association HQ, fostering learning, social bonding, and cultural appreciation.

March's session on "Building Emotional Resilience" drew over 40 attendees, offering strategies for stress relief, emotional awareness, and support networks for seniors.

In April, participants learned quick, nutritious recipes like Mexican rice bowls and teriyaki tofu noodles.

Eco Gardening Series: In partnership with the City of Bayswater, composting and worm farming workshops promote sustainable living and hands-on learning.





Willetton Evergreen College

Running parallel to the Morley program, Willetton Evergreen College is a joint initiative between CWCC and the City of Canning. Designed for community members aged 50+ from Culturally and Linguistically Diverse (CaLD) backgrounds, it has become a lively hub for social connection in southern Perth.

Every Tuesday morning, the centre buzzes with activity, from professional physiotherapy-led exercise classes to Tai Chi, dance, calligraphy, mahjong and karaoke. Participants hail from various communities.

Health & Fitness: Led by exercise physiologists, classes help improve muscle strength, balance and bone health to prevent frailty and "promote better sleep.

Cultural Cooking Workshops: From dumpling-making to "Easter-bunny mochi," participants learn to prepare traditional dishes while sharing culinary heritage and stories.

Seasonal Social Outings: Activities like autumn persimmon picking and river walks blend nature with social wellness, promoting a unique "outdoor therapy" style of engagement.

Willetton Evergreen College carries forward CWCC's commitment to cultural inclusion, fostering meaningful cross-cultural exchange and a sense of belonging for CaLD seniors in the south.

Looking ahead, CWCC plans to expand Evergreen College in Community to more areas, replicating the success of Morley and Willetton. By integrating online platforms and volunteer engagement, CWCC is building a layered service model—anchored in centres, extended to homes, and rooted in community.

Age should not be a marginalised journey but rather a vibrant, connected, and growth-filled chapter of life. Evergreen College is proud to be that chapter's warm and empowering beginning.





Facebook

We invite individuals aged 50 and over, including seniors, carers, and volunteers, to join the Evergreen College family and collaborate to create an excellent new chapter together.

For more information or to register:

Contact Chung Wah Community Care (CWCC): (08) 9328 3988
Follow us on Facebook or WeChat or visit our website for the latest program updates.



Wechat



NEW PURPOSE, LASTING IMPACT: CWCC'S SENIORS STEP UP THROUGH VOLUNTEERING





At first glance, an ordinary morning at Chung Wah Community Care's (CWCC) Balcatta Hub may seem routine. You'll hear the gentle clang of bowls while the soft conversations in Cantonese, Mandarin, and Vietnamese from a nearby room. Yet, look more closely, and you'll discover a truly inspiring sight: a vibrant community of seniors who have transformed their roles from care recipients to givers, embracing this journey with pride, purpose, and joy.

CWCC's Volunteer Program inspires a new chapter in life for senior migrants in Perth, Western Australia. Volunteering has never been just about lending a hand. However, it's about finding your rhythm again, creating friendships, and discovering that life after retirement still holds purpose, structure, and joy.

From the beginning, CWCC's volunteer program has focused on emotional connection and cultural familiarity. Volunteers range from newly retired individuals to seniors in their 70s and 80s. Some help in kitchens, others in activities or transport. They all play a vital role, offering support and carrying forward traditions, humour, and heart. Together, they form the social architecture that gives CWCC its warmth.



Every May, National Volunteer Week invites us to reflect on the essence of service and the silent yet powerful forces that unite our communities. For CWCC, this is a moment to celebrate the inspiring seniors who have discovered renewed purpose through our volunteer program and to share their stories that beautifully illustrate the dignity of growing older.

This year, CWCC Balcatta and Willetton hubs celebrated National Volunteer Week with sincerity that can't be scripted. In Balcatta hub, staff named and thanked each volunteer present, noting years of service and contributions. The room filled with laughter, applause, and knowing smiles. Photos were taken, but the real picture was this: a room full of people who had chosen to show up for each other, week after week.

One volunteer said gently, "I don't feel like I'm here to help. This place lights up my life." It's a sentiment echoed time and again.

In Willetton hub, volunteer Tony received an unexpected moment of recognition. A woman stood and shared her thanks. Her husband, living with advanced dementia, had long been

supported by CWCC, but it was Tony who made her feel seen. "He listened when I needed it most," she said through tears. "He didn't just help my husband, he helped me feel less alone." These aren't extraordinary gestures, and yet they are. They remind us that real connection often comes not through grand efforts, but through consistency and care.

CWCC doesn't take this lightly. The organisation sees volunteering not as a one-way service but as a mutual exchange. That's why CWCC invests just as much in the well-being of its volunteers as it does in those they serve. It's not uncommon for volunteers to receive wellness calls, attend social outings, or participate in group activities tailored just for them.

One such event, a persimmon-picking trip to Raeburn Farm, was organised just for volunteers. On that sun-dappled day, stories were swapped among the trees: tales of first shifts, personal growth, and friendships that began over soup and chopping boards. "I felt truly cared for," one said. "I made so many new friends." It was less an outing, more a reunion of kindred spirits.





Many CWCC volunteers are over 65. Their presence challenges long-held assumptions: that ageing is about decline, that seniors should only receive. CWCC offers a different vision. One in which the years after retirement are not a quiet fade, but a new chapter of giving and belonging.

Auntie Cong, 75, joined the Balcatta kitchen team three years ago. After retiring, she struggled with loneliness. "I had nothing to do, no one to talk to," she recalls. "I felt useless." That changed when she met Uncle David and Auntie Jenny, who had been volunteers since 1999. They show up five days a week, preparing meals, cleaning up, and anchoring the kitchen with a steady presence. "This is our second home," they say. "We feel needed here." This is not about filling time. It's about building trust. CWCC's approach encourages older adults to contribute in their own time and in their own way. Some develop basic English skills. Others

rediscover emotional resilience. Many find that they begin to feel whole again somewhere between the routine and the relationships.

Earlier this year, CWCC presented this "two-way service" approach at the Positive Ageing and Volunteering Expo in Fremantle. The message was simple but powerful: support that invites people to give back, when and how they're ready, leads to stronger communities. A smile, a cup of tea, and a listening ear are small gestures that can shift someone's sense of self in the right context.

And that is the essence of CWCC's volunteer program. It doesn't just offer roles, it offers renewal. It helps people move from receiving to giving, and in doing so, transforms what it means to age in community. Because the truth is, every person has something to give. And sometimes, the most powerful thing we can offer is our presence.



VOICES THAT SHAPE OUR CARE

At Chung Wah Community Care (CWCC), we recognise that meaningful engagement with our clients is not merely a regulatory requirement—it is the foundation of high-quality, person-centred care. Our commitment to listening goes beyond passive acknowledgment; it is an active, systematic process that informs every aspect of our service delivery and organisational governance. It shapes what we do, how we improve, and who we strive to become.

In line with the Aged Care Quality Standards—especially Standard 1 (Consumer dignity and choice), Standard 2 (Ongoing assessment and planning with consumers), Standard 6 (Feedback and complaints), and Standard 8 (Organisational governance)—CWCC places client feedback at the heart of service delivery and governance. But we know it's not as simple as asking, "What do you think?"





When Feedback Is Not So Simple

In many culturally and linguistically diverse (CaLD) communities, especially among our Asian elders, feedback can be complex. A strong respect for authority, a desire to maintain harmony, and a reluctance to “cause trouble” often mean that dissatisfaction goes unspoken. Language barriers only deepen this silence. At CWCC, we understand these cultural nuances, and we don’t wait for feedback to come to us—we go out and invite it, gently and respectfully.

We do this by speaking the languages our clients speak—Mandarin, Cantonese, Vietnamese, and English. We offer interpreters, translated materials, and bilingual staff who not only translate words but also understand cultural meanings. More importantly, we create space: space to listen, space to reflect, and space for our clients to lead the conversation.





A Framework for Listening

CWCC has developed a robust internal system to ensure feedback is not only gathered but heard, respected, and acted upon. Three specialised teams play a key role in this process:

Internal Consumer Service Audit Team

This team conducts structured, in-depth audits with clients and families every year. These audits take place via phone, at clients' homes, or at our Balcatta and Willetton Hubs. Through interviews and reviews of service records, our Consumer Auditors identify what's working and what needs to change.

When a client expressed difficulty accessing low areas with their mop and bucket, we listened. The result? A change in our safety checklist to include a more suitable flat mop and bucket. In another instance, a client's desire to attend centre-based activities led to personal support from their Care Partner—including maps and directions—helping them feel confident enough to visit.

One client, Thi Muoi Ly, shared: "I especially love the day-care services provided by CWCC. Every visit leaves me feeling motivated and full of energy. Without these services, I wouldn't know how to spend those long days at home with nothing to do. Coming here gives me the chance to connect with friends, take part in activities, and bring more joy and meaning into my life."

Incident & Complaint Handling Team (ICHT)

Handling feedback—especially when things go wrong—requires sensitivity, experience, and a clear process. Our ICHT includes senior and clinical managers who independently manage all complaints and incidents. Every concern is acknowledged within 10 working days, handled confidentially, and followed through—without any negative consequences for the client.

Every complaint becomes a conversation for change. Whether it's a concern about service quality or a communication gap, the ICHT ensures it's brought to the Continuous Improvement Committee for learning and system-wide improvement.

Consumer Advisory Group

Instead of speaking for clients, CWCC invites them to speak for themselves. Our Consumer Advisory Group brings together clients, carers, and community representatives for meetings held every six months. These conversations guide service planning, review, and innovation.

The group's input has led to practical changes—like revised transport scheduling to reduce wait times—and strategic ones, such as expanding culturally tailored programs through Evergreen College. From health literacy sessions in familiar languages to social activities rooted in cultural traditions, their voices have shaped programs that feel inclusive as well as personal.

Client Le Ngoc Ngo reflected on their long-term engagement with CWCC: "I've felt safe and supported while using CWCC's services and care. I've been with Chung Wah for nine years now. Over the last year, many other companies have approached me and tried to persuade me to switch, but I've always stayed. I know what's good for me. I really appreciate Sue, your support worker. She's always there for me whenever I need help, and that means a lot."

Annual Consumer Satisfaction Survey: Measuring Impact at Scale

Beyond these ongoing engagements, CWCC conducts a comprehensive Annual Consumer Satisfaction Survey. Delivered both online and in print—and always in the client's preferred language—it captures a wide range of feedback across all service areas.

Staff across departments collaborate to ensure the survey is accessible and meaningful. At our Hubs, bilingual team members are on hand to assist clients who need support completing the survey. Once collected, every response is analysed, and every insight is translated into action through our Continuous Improvement Plans (CIPs).



Invitation to Influence the Future of Aged Care

We believe that exceptional care is not delivered to clients but developed with them. If you or a family member wish to contribute directly to service improvements, we invite you to join the Consumer Advisory Group.

How to Participate:

Online Registration Form:



Email: consumer.audit@chungwahcc.org.au

Mail: Chung Wah Community Care Office,
U1/98 Lake Street, Northbridge WA 6003

Phone: (08) 9328 3988

POSITIVE AGEING, ONE STITCH AT A TIME: THE CWCC WAY





At Chung Wah Community Care (CWCC), there's a saying that gets to the heart of what we do: "We're not just helping people age, we're helping them thrive." And for over 40 years, that's precisely what we've done.

With a warm hand and a culturally sensitive heart, CWCC has been a lifeline for seniors from all walks of life, especially those from culturally and linguistically diverse (CaLD) backgrounds. Our mission is to make the golden years truly shine, a life filled with meaning, laughter, creativity, and connection.



What Does It Mean to Age Well?

Let's be honest, ageing isn't just about counting birthdays. It's about staying sharp, feeling good, and having people around who understand and celebrate who you are. The Australian Government describes positive ageing as staying active, independent, and connected to your community. For CWCC, this vision translates into everyday actions: helping clients reconnect with their interests, communities, and sense of self.

However, the journey isn't always easy. Many older adults, particularly those experiencing memory loss or physical challenges, often struggle with loneliness and isolation. According to a 2025 Justice and Peace Organisation Report, nearly half of Australians aged 75 and older feel they do not receive sufficient social support. The effects of this disconnection are significant, leading to reduced mental health, physical decline, and even an increased risk of premature death.

This is precisely why CWCC exists: to turn those long, quiet days into vibrant, soul-nourishing ones.



Crochet, Connection & Moments That Matter

Positive ageing doesn't end with a diagnosis. At CWCC, we empower clients living with dementia to engage meaningfully through inclusive programs crafted with care and intention.

A shining example is the crochet activity at Evergreen College, a weekly session that transcends skill-building. It offers sensory comfort and gently rekindles cherished memories. Recently, participants Ms. Xie and Ms. Gao, both living with dementia, were observed sitting peacefully, fully absorbed in their craft. Instead of wandering or displaying agitation, they exhibited rare focus and contentment, sharing a quiet moment of connection.

This simple yet profound activity revealed to their families and support workers that with the right environment, people with dementia can still create, connect, and experience joy. They remind us that positive ageing is not just for the perfectly healthy; it is a journey for anyone whose heart and mind seek meaning.



From Long Days to Enriching Moments

Ask Ms Ly, 80, a Vietnamese migrant, what changed for her:

"Before, I didn't know how to fill my days. Now, every visit fills me with energy."

Or Mr He, 93, who lives with hearing loss and early memory changes:

"I feel like a child still growing," he says after gentle exercise, brain games, and good company.

Then there's Mr Youming, once shy and quiet, now confidently leading karaoke sessions with his favourite Japanese tunes. Who says ageing has to be dull?



Support That Feels Like Family

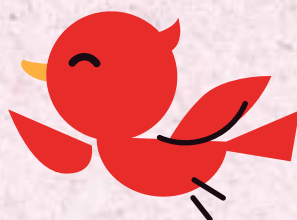
CWCC doesn't stop at the centre door. For clients like Ms Ngo, 83, care continues at home through tailored Home Care Packages. "I've been with CWCC for nine years," she says proudly. "CWCC feels like family."

It's that kind of trust, built on language, culture, and heartfelt connection that sets CWCC apart.

More Than Ageing: It's Living

Through music, movement, meals, and moments of pure joy, CWCC is changing how we think about getting older. These aren't just programs, they're lifelines. They remind us that there's still room for growth, discovery, and celebration even in our later years.

Because at CWCC, the goal isn't just to age. It's to live with colour, purpose, and connection. Or, as one happy client put it: "CWCC is helping us truly enjoy our golden age."





总干事寄语

每当我走进中华社区服务的社区中心,或与社区成员见面时,总会再次想起我们存在的初心:当人们可以学习、贡献、被聆听、被接纳,他们就会活得更有力量。四十多年来,这一直是我们对长者的承诺,特别是来自不同文化及语言背景的长者,并持续指引着我们在中华社区服务的每一步。

在本期Living Stronger通讯中,我们将一同见证:学习无分年龄,终身皆可延续。我们的「长青学院」以三大核心理念为基础:「身心健康」、「能力再建」和「社区连接」,并以三种灵活形式推行:在中心、在家中、以及在社区中。

在巴卡达和威乐顿社区中心,每星期的课程由伸展运动、舞蹈,到益智游戏与健康讲座,全部由我们充满热诚的导师与义工带领。

在社区方面,我们于 Morley 和威乐顿社区中心推出了全新的长青学院课程,设有多语言健康讲座、社交活动和体能训练,吸引逾 50 位参加者于星期一早上踊跃出席。威乐顿中心的课堂更包括由物理治疗师带领的运动、太极、书法、麻将和卡拉 OK 等多元活动。

我同样为我们的长者积极投入义工工作而感到骄傲!我们的义工计划着重连系与文化共融,无论是在厨房帮忙、协助活动,或是提供陪伴服务,欢迎全年龄段的朋友参与,一起投入社区服务。我们也非常关心义工的身心健康,中心设有健康关怀环节及温馨的社交活动,例如最近的 Raeburn Farm 柿子采摘日。这些简单而有意义的出游活动,正正是促进友谊与互相支持的泉源!

聆听,是提供优质服务的核心。我们以长者最熟悉的语言沟通,并透过每半年举行一次的「客户顾问小组」,鼓励长者主导对话。他们的意见已促成不少对服务的实质改善,意义深远。

在此我诚意邀请你:报名长青学院、参与义工服务,或透过客户顾问小组与问卷发表你的意见。让我们一同建构一个人人有归属感、学习不言休的社区。

郭郑素雯 JP
CWCC总干事



我们的联络方法

总部 1/98 Lake Street, Northbridge,
Western Australia 6003

邮箱地址 PO Box 73 Northbridge,
Western Australia 6865

电话号码 08 9328 3988

电邮地址 enquiry@chungwahcc.org.au

我们的地址



**中华社区服务
北桥办公室**
1/98 Lake Street,
Northbridge



**中华社区服务
巴卡达社区中心**
18 Radalj Place,
Balcatta



**中华社区服务
威乐顿社区中心**
58 Burrendah Boulevard,
Willetton

目录

ISSUE#53 — 2025

English	02
总干事寄语	24
CWCC长青学院:三位一体建构长者 幸福生活新蓝图	26
从「受助」到「助人」:CWCC让长者透过 义工服务寻回人生意义	34
反馈之声:共同塑造我们的养老服务	38
一针一线,织出乐龄人生 —— 中华社区 服务的关怀之道	42
Tiếng Việt	46



Living Stronger 向阳而生是中华社区服务 (CWCC) 每季度发行的通讯。作为非营利机构, CWCC始终致力于为长者及残障人士提供优质服务, 提升生活品质, 并特别关注来自不同文化与语言背景 (CALD) 群体的需求。



CWCC长青学院： 三位一体建构长者幸福生活新蓝图

随着澳洲人口日益老化，提升长者的身心健康与生活质素，成为社区照顾的重要课题。我们都希望年长一辈在生活中感受到关怀、活力和归属感——这正是中华社区服务(CWCC)大放异彩的地方。由CWCC推出的长青学院(Evergreen College)，以其丰富多彩的课程设计，一直深受长者与社区成员的喜爱与支持。





长青学院致力打造一个促进长者活跃老龄化的友善平台,并以三大支柱为核心:身心健康(Wellness)、复能训练(Reablement)和社交连结(Connectedness)。课程设计以实证为依归,强调以人为本,并兼顾多元文化,切合不同背景长者的生活方式与需要。

长青学院提供三种参与方式:Evergreen College at Hub(中心课程)、Evergreen College at Home(居家课程),以及Evergreen College in Community(社区课程)。最近,Morley与Willetton两大社区新据点已正式启动——CWCC正在全力拓展服务范围,支持更多长者享受优质生活!



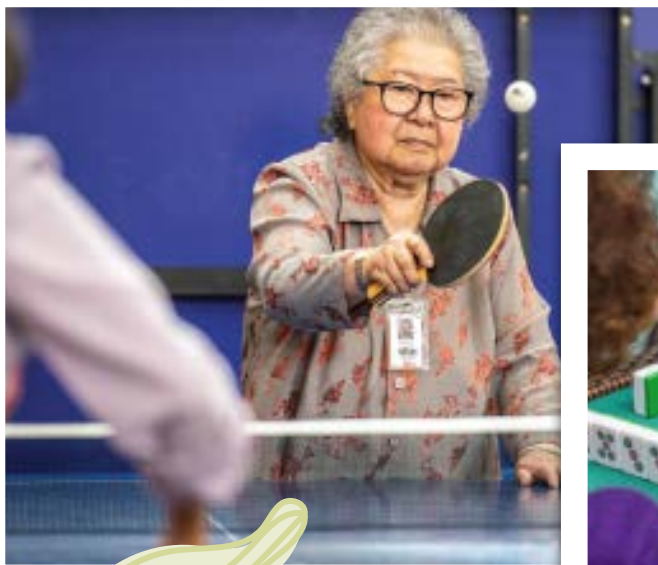
Chung Wah Community Care
EVERGREEN
College

活动中心长青学院 多样课程,满足身心全面发展

活动中心长青学院是CWCC最早开展的长青学院板块。作为CWCC日间中心的核心项目之一,这里为长者提供涵盖身体锻炼、脑力训练、认知改善、文化活动与户外出游等丰富课程。

在巴卡达(Balcatta)和威乐顿(Willetton)社区中心,参与者可根据兴趣自由选择课程。从专为长者设计的轻度锻炼,到多姿多彩的歌舞活动,从训练记忆力的益智游戏,到信息量满满的健康讲座,所有项目都在专业导师与热情义工的带领下开展。

中心课程另一大特色是个性化与循序渐进。例如故事班,结合语言、音乐与艺术元素,帮助长者在轻松氛围中提升认知力。许多户外活动亦围绕自然、节日或社区历史主题,鼓励长者走出家门、亲近社区、享受生活。





watch now

 YouTube

居家长青学院 打破距离限制，把健康带到家中

疫情期间，CWCC深切了解长者面对健康、交通等挑战，有时难以亲身出席课堂。因此CWCC推出「Evergreen College at Home」，让长者即使留在家中，也能持续学习，享受服务。

课程以线上视频与实用数码资源为主，配合个别指导，让长者按自己节奏在电视、平板或手机上进行活动。CWCC特别设计了一系列易于操作、实用有效的运动影片，助长者养成良好习惯，持之以恒。

此外，我们也积极透过社交媒体、电子通讯与网上内容推动线上社交互动，令居家的长者也能保持联系、获取知识、扩展个人成长。

展望未来，CWCC将推出全新网上互动平台，引入人工智能提醒系统与个人化健康计划，让科技进一步提升长者的生活质量。



社区长青学院 社区参与新模式，连结更深入更广泛

社区长青学院是CWCC近年来重点发展的战略项目，旨在响应多元文化社区的服务诉求，将CWCC的专业服务延伸至更广泛的社区。

该板块包括社区讲座 (Community Talks) 与社交出游 (Social Outings) 两大元素。讲座涵盖健康、营养、心理、法律、福利制度等热门话题，并提供多语种翻译服务，确保不同文化背景的居民都能听懂、用得上、记得住。出游则包括文化景点参观、节庆体验与休闲活动，鼓励参与者走出家门、增进归属感。

今年，CWCC以「社区共融、资源共享」为主题，在珀斯北部Morley与南部Willetton两地正式启动长青社区学院，取得极佳社区回响。

Morley长青学院 北区健康老龄化示范点：活跃、共融、充实

Morley长青学院由CWCC与Bayswater市政府合作营运，自开办以来反应热烈。每逢星期一早上，超过50位参加者齐聚参与最受欢迎的椅子瑜伽课程，动作无需跪地或躺地，强调呼吸、伸展与平衡，让长者以安全的方式舒展筋骨、减压放松。

Morley长青学院还精心安排了涵盖心理健康讲座、营养烹饪教学与生态园艺实践等多样内容，回应长者多个维度的需求。

2月文化参观活动安排参观西澳博物馆，其后更到中华会馆总部共进午餐并聆听长者服务资讯，加强学习与社交连结。

心理健康讲座：3月举办的《提升情绪韧性》讲座吸引40多人参与，教授压力处理与情绪管理技巧。

健康烹饪示范：4月举办的健康饮食课结合营养理论与实践演示，讲授如墨西哥饭碗、照烧豆腐冷面等营养又美味的简易食谱。

生态园艺系列：CWCC与市政府合作，开设堆肥、蚯蚓养殖等可持续主题讲座，带领长者在自然中探索环保生活方式。





Willetton长青学院 南区文化共融热点: 多元、活力、联系

与Morley项目齐头并进的是位于南部的Willetton长青学院,由CWCC与Canning市政府共同创设。该项目专为50岁以上文化和语言多样背景(CaLD)社区成员量身打造,成为珀斯南部CaLD长者的新社交枢纽。

每逢星期二上午,这里热闹非凡,从专业的运动生理训练到太极、舞蹈、书法、麻将、卡拉OK,活动形式多样,吸引来自多个文化族群的参与者。

健康运动课:由专业运动生理学家指导,通过科学锻炼提升肌肉力量、平衡能力与骨骼健康,帮助长者延缓退化、改善睡眠。

文化烹饪课:无论是粽子制作班,还是复活节「兔兔糯米糍」甜品课程,参与者都能在轻松氛围中学习地道食谱,分享各自的文化饮食故事。

季节社交出游:活动包括深秋的柿子采摘与初秋的河畔漫步,让长者在自然风光中拓展社交网络、舒展身心,形成独特的「户外疗愈」风格。

Willetton长青学院传承了CWCC注重文化归属感的服务精神,更以实际行动促进南部社区的跨文化交流与长者融合。

CWCC正计划扩大Evergreen College In Community至更多地区,复制Morley与Willetton的成功经验。同时,结合线上平台与义工培训机制,建立「以中心为核心、延伸至家庭、深入社区」的多层次服务模式。

我们坚信,年老不应是被边缘化的人生阶段,而是一段充满活力、持续成长、互相连结的新篇章。长青学院正是这段黄金岁月中最温暖、最充实的起点。





Facebook

我们欢迎更多50岁以上社区成员、照顾者与义工加入长青学院的大家庭，携手书写精彩人生新篇章！

查询或报名：

请联系中华社区服务 (CWCC) 热线：(08) 9328 3988
或关注CWCC Facebook、微信公众号或浏览网站了解最新课程安排。



Wechat



从「受助」到「助人」： CWCC让长者透过 义工服务寻回人生意义





在一个看似平凡的早上，走进中华社区服务（CWCC）的巴卡达社区中心，你会听见碗碟轻敲声交织着广东话、普通话和越南语的低语交谈。但只要多看一眼，你会发现一幅动人画面：这里的长者不只是服务的接受者，而是以义工身份参与其中，活出新的生命节奏——有意义、有方向、有喜乐。

CWCC的义工计划，为在西澳珀斯的年长移民开启了人生的新篇章。做义工，从来不只是「帮手」，而是重新找回生活节奏、建立友情，发现退休后的日子依然可以充实和喜悦。

计划自推出以来，一直强调情感联系与文化熟悉感。义工队伍由刚退休人士到七、八十岁的长者不等，有人在厨房帮忙，有人协助活动安排，也有人参与接送服务。他们用行动和笑容，共同构筑CWCC独有的温暖社区。

每年五月的「全国义工周」，让我们有机会反思服务的本质，向这些静默而强大的社区力量致敬。对CWCC而言，更是感谢这群透过义工服务寻回人生意义的长者，并分享他们动人故事的时刻。



在巴卡达及威乐顿两个社区中心，今年的义工周庆祝活动温馨而真挚。在巴卡达，工作人员逐一点名感谢在场义工，回顾他们多年贡献，现场掌声、笑声与默契的微笑此起彼落。尽管现场的照片足够美好温馨，但更真实的画面是：一群人，一周又一周，选择为彼此而出现。

其中一位义工轻声说：「我不觉得自己在帮忙，这里反而照亮了我的生活。」这样的话语，道出了CWCC义工项目最核心的精神——彼此依靠，互相支持。

在威乐顿，一位名叫Tony的义工意外地获得了来自服务对象家人的致谢。一位女士站起来，眼泛泪光地说：「我丈夫患上严重退智症，一直得到CWCC的支援，但真正让我感受到被看见的，是Tony。他在我最需要的时候听我倾诉，让我不再那么孤单。」这些并非轰烈的壮举，却无比珍贵，提醒我们：真正的连结，来自日复一日的陪伴。

CWCC始终相信，义工服务并非单方面的付出，而是一场互相滋养的同行旅程。正因如此，我们投入同等的资源，关心义工的福祉。

例如最近举办的柿子园义工郊游日，阳光下大家边摘柿子边聊天，分享初次做义工的经历、成长故事与厨房帮忙的趣事。有义工说：「那天，我感受到真正被珍惜，更认识了很多新朋友。」这场活动，比起说是郊游，更像是志同道合之人的团聚。

CWCC不少义工年逾65岁，正在颠覆社会对老龄化的刻板印象：年老不等于衰退，也不等于只能被照顾。75岁的丛阿姨，三年前加入巴卡达厨房义工团队。她坦言退休初期常觉得寂寞无聊：「没事做、没人找，没用武之地。」直到她遇上自1999年起一直服务至今的大卫叔和珍妮姨，才彻底改变了对晚年生活的理解。这对夫妇一周五天准时报到，备餐、清洁，撑起整个厨房团队：「这里是我们的第二个家，在这里我们感觉被需要。」





这正是CWCC义工项目最珍贵的地方——它给予长者具体的服务岗位，更给予他们持续发挥作用的平台与信任。我们看到许多长者在成为义工后，建立了新的社交圈，重拾了生活节奏，有人学会了基本的英语沟通，有人从封闭转向开朗，有人从孤独中慢慢走出，重新找回生活的方向。

今年初，CWCC在Fremantle的「正向老龄与义工博览会」上展示了这种「双向成长」的服务理念。讯息简单却深刻：当我们让服务对象也成为服务者，他们不仅感受到被尊重，也能重拾自我价值。一个微笑、一杯茶、专心聆听——这些看似平凡的举动，往往是重建自信与联系的开始。



这就是CWCC义工计划的核心：不止提供服务岗位，更是提供重新出发的机会。让人在「接受」与「付出」之间转变，从而重新定义「在社区中老去」的真正意义。因为我们深信——每个人都有东西可以贡献，而有时候，最重要的，就是有你在场陪伴。



反馈之声： 共同塑造我们的养老服务

在中华社区服务(CWCC)，我们深信，积极聆听服务使用者的声音，不仅是遵循护理服务规范的要求，更是实践优质、以人为本服务的核心基础。我们所重视的「聆听」，并非流于形式的回应，而是一个主动、有系统的过程，贯穿我们的服务实践与机构治理，持续推动改进，塑造更高水平的服务。

配合《长者护理服务质素标准》(Aged Care Quality Standards)中多项指标，特别是标准一(长者尊严与选择)、标准二(持续评估与规划)、标准六(意见与投诉)及标准八(机构治理)，CWCC一直将服务使用者的回馈置于服务设计与决策的核心。但我们也明白，听取意见并非一句「你有何看法?」那么简单。





当意见不容易说出口

在多元文化及语言 (CaLD) 社群当中, 尤其是亚洲背景的长者, 表达意见有时并不容易。由于传统上对权威的尊重、维持和谐的观念, 以及对「添麻烦」的顾虑, 往往使不满或建议无法直接表达; 加上语言障碍, 进一步加深沉默的情况。

CWCC明白这些文化差异, 因此我们不单单等待意见的到来, 而是主动、有礼地创造沟通的空间与契机。我们以长者熟悉的语言沟通, 包括普通话、广东话、越南语及英语, 配合传译服务、翻译文件与具文化理解力的双语职员, 让长者更安心地表达意见与感受。我们同时注重营造一个能让长者主导对话、真诚交流的环境。





建立有系统的回馈机制

CWCC设有完善的内部回馈制度，确保所有意见都能被收集、重视，并真正落实改进。我们透过以下三个专责小组推动此项工作：

内部服务审核小组

该小组每年定期以电话访谈、家访或于巴卡达及威乐顿社区中心进行面对面访问，与长者及其家人深入对谈，并审阅服务纪录，以全面了解服务成效及待改进之处。

例如，有长者反映现有的拖地用具不便使用，经内部审核后，我们即时更新安全检查清单，选用更适合的平板拖把与水桶；又如，个别长者希望参与中心活动，其护理协调员会主动提供交通资讯与地图，协助其安全前往、重建信心。

客户Ly Thi Muoi 女士分享道：「我特别喜欢CWCC的日间服务。每次来到中心都让我精神愉快，若没有这些活动，我每日独自在家的时间会变得非常难捱。这里让我与朋友联系、参与活动，生活更充实、更有意义。」

事故与投诉处理小组 (ICHT)

处理意见与投诉需要敏感度、专业经验及清晰流程。我们的ICHT团队由资深行政及临床管理人员组成，独立处理所有投诉与事故个案，保证于十个工作日内作出回覆，全程保密，并确保不会对长者带来任何负面后果。

每一宗个案都被视为改善的契机。无论涉及服务质素、沟通问题或其他关注事项，ICHT均会提交个案至持续改进委员会，进行整体性检讨与优化。

客户顾问小组

CWCC积极鼓励服务使用者为自己发声。客户顾问小组每半年召开会议，邀请长者、照顾者及社区代表出席，直接参与服务的规划、检讨与创新工作。

该小组的建议不仅促成多项实际改进，例如调整交通安排以减少等候时间，更推动策略性发展方向，如扩展长青学院的多元文化特色项目，并推出以母语讲授的健康课程与具文化认同的社交活动，让服务更具包容性与亲切感。

客户Le Ngoc Ngo 先生回顾其与CWCC的长期连结时表示：「我使用CWCC服务期间，一直感受到安全与支持。我已经使用了服务九年，期间虽然有其他机构接触我，但我从未考虑离开CWCC，因为我知道什么最适合自己。我也非常感激照护工作者Sue，每当我需要帮助时，她总是义不容辞，这让我感到非常温暖。」

年度服务满意度调查：全面提升服务影响力

除了日常互动外，CWCC每年还会进行全面性的「服务满意度调查」，以纸本及网上方式同步进行，并提供多语言版本，确保长者能以最熟悉的语言清楚表达意见。

调查由跨部门同事共同协作，确保问卷的可读性与实用性。在中心内，多语工作人员亦会协助需要帮助的长者完成问卷。收集所得的每一份回应，均会纳入分析，并通过「持续改进计划(CIP)」落实改善措施。



诚邀您参与 共创长者服务未来

我们坚信，优质照顾服务不是为长者而设，而是与长者一同缔造。如果您或家人希望直接参与服务优化，欢迎加入「客户顾问小组」，贡献宝贵意见。

网上报名：



电邮：consumer.audit@chungwahcc.org.au

邮寄：Chung Wah Community Care Office, U1/98
Lake Street, Northbridge WA 6003

电话：(08) 9328 3988

感谢您的信任与支持。我们携手，让每一次的沟通都成为持续提升长者护理服务标准的基础。

一针一线，织出乐龄人生 中华社区服务的关怀之道



四十多年来,中华社区服务(CWCC)一直是无数长者的生命线,特别是来自不同文化及语言背景(CaLD)的移民社群。我们陪伴他们跨越人生的不同阶段,让晚年不再只是安静地等待,而是拥有温暖、活力与归属感。

我们的使命,是在人生的新篇章,依然为长者开启创意、分享与欢笑的舞台。正如诗句所言——莫道桑榆晚,为霞尚满天——CWCC 盼望每位长者的岁月,都能如晚霞般灿烂动人。



乐龄, 不止于健康, 更在于心灵充实

「乐龄」并不只是身体健康或没有病痛, 更包括头脑灵活、心情愉快, 以及在生活中找到自己的价值与归属感。澳大利亚政府对“积极养老”的定义, 是保持活跃、独立, 并与社区紧密相连。对于中华社区服务 (CWCC) 来说, 这一理念体现在日常点滴里: 协助长者重新找回兴趣爱好、融入社区, 并重新认识自我价值。

2025 Justice and Peace Organisation 报告指出, 超过一半的高龄长者认为自己缺乏足够的社交支持, 这不仅影响心理健康, 也可能加速身体退化。这正是 CWCC 存在的原因——把长者的每一天, 从单调孤寂, 变成充满笑声、滋养心灵的时光。



编织中找回笑容与回忆

在 CWCC, 许多活动不只是娱乐, 而是用心设计, 让长者在参与中感受到被重视与关怀。

例如长青学院 (Evergreen College) 的钩针编织班, 不仅让参加者学习技巧, 更能带来心灵的平静。患有失智症的谢女士与高女士, 在活动中专注地编织, 不再徘徊, 不再焦躁, 她们展现出难得的专注与安然, 分享着片刻宁静的连结。家人惊喜地发现: 只要给予合适的环境, 失智症患者依然能够创造、交流, 感受喜悦。



从孤单到丰盛的生活转变

80 岁的越南裔黎女士曾说：「以前我每天都不知做什么，现在每次来到这里都充满活力。」

93 岁的何先生，虽然有听力与记忆上的退化，却因为参加了运动、益智游戏与社交活动，笑言自己「像个还在学习的孩子」。

还有友明先生，过去总是腼腆沉默，如今却能在卡拉 OK 中领唱日语歌，带动全场气氛。这些转变，让我们一次又一次地看见，晚年的生命依然可以盛放。



关怀延伸到家

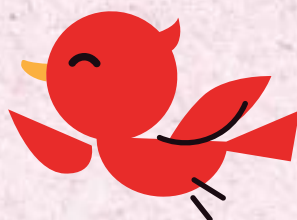
CWCC 的服务并不只停留在中心，更延伸到长者的家中。例如 83 岁的吴女士，透过「长者家居护理计划」获得贴心支援。她说：「我在这里九年了，CWCC 就像我的家。」

这份信任，源于共同的语言、文化与真心，也是 CWCC 多年来的坚持。

让晚年成为人生的另一段盛景

在 CWCC，每一次音乐响起、每一次餐聚、每一次真诚的交流，都是让长者重拾生命活力的契机。晚年不是结束，而是人生的另一段盛景——一段可以学习新事物、建立新连结、分享生命故事的时光。

在 CWCC，我们的目标从不是“只是老去”。而是让生命在色彩、意义与连结中，继续绽放。





Thông điệp của Giám đốc Điều hành

Mỗi khi ghé thăm các trung tâm sinh hoạt hoặc trò chuyện cùng các thành viên trong cộng đồng, tôi lại được nhắc nhở lý do vì sao CWCC tồn tại: đó là vì mọi người cảm thấy tốt hơn khi được học hỏi, đóng góp, được lắng nghe và cảm nhận sự gắn bó. Trong hơn 40 năm qua, đó là cam kết của CWCC, đặc biệt dành cho các bậc cao niên đến từ các nền văn hoá và ngôn ngữ đa dạng. Đó vẫn luôn là kim chỉ nam cho mọi hoạt động của CWCC.

Tron Bản tin Sống Khỏe Mạnh Hơn (Living Stronger) quý này, quý độc giả sẽ thấy được tinh thần học tập luôn hiện hữu ở mọi lứa tuổi. Đại học Trường xuân (Evergreen College) của chúng tôi được xây dựng dựa trên ba trụ cột chính: Sức khỏe, Phục hồi, và Kết nối. Chương trình được triển khai linh hoạt theo ba hình thức: tại trung tâm, tại nhà, và trong cộng đồng.

Tại các trung tâm Balcatta và Willetton, lịch sinh hoạt hàng tuần rất phong phú, bao gồm các bài tập thể dục nhẹ nhàng và khiêu vũ, trò chơi trí tuệ, và các buổi nói chuyện về sức khỏe. Tất cả các hoạt động này đều được đội ngũ hướng dẫn viên và tình nguyện viên đầy tâm huyết của chúng tôi hướng dẫn.

Ngoài ra, trong cộng đồng, chúng tôi đã ra mắt thêm các chương trình mới của Đại học Trường xuân tại Morley và Willetton, tổ chức các buổi trò chuyện đa ngôn ngữ, sinh hoạt xã hội và vận động thể chất, thu hút hơn 50 người tham gia vào mỗi sáng thứ Hai. Riêng tại Willetton, chương trình còn bao gồm các lớp vật lý trị liệu do chuyên viên có kinh nghiệm hướng dẫn, các lớp Thái Cực Quyền, thư pháp, chơi mạt chược và hát karaoke.

Tôi cũng rất tự hào khi thấy các bậc cao niên ngày càng tích cực tham gia làm tình nguyện viên. Chương trình tình nguyện của chúng tôi hướng tới việc xây

dựng kết nối và tôn vinh sự đa dạng văn hoá, chào đón mọi người, từ những người mới nghỉ hưu đến những cụ ông, cụ bà ngoài 80 tuổi, cùng tham gia nhiều hoạt động chung, dù là trong bếp, hỗ trợ các hoạt động hay giúp đưa đón khách hàng. Chúng tôi cũng rất quan tâm đến sức khoẻ của các tình nguyện viên, thông qua các buổi kiểm tra sức khoẻ định kỳ và tổ chức những chuyến dã ngoại thú vị, như chuyến hái hồng gần đây tại nông trại Raeburn. Những khoảnh khắc đơn giản nhưng tràn đầy niềm vui kể trên thật sự nuôi dưỡng tinh thần, tình bạn, và sự kết nối giữa các bậc cao niên.

Lắng nghe mong muốn của khách hàng luôn là trọng tâm trong cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng của chúng tôi. Chúng tôi giao tiếp bằng ngôn ngữ mà khách hàng sử dụng và khuyến khích họ tham gia góp ý kiến về chất lượng dịch vụ thông qua Nhóm Cố vấn Khách Hàng (Consumer Advisory Group). Nhóm này họp định kỳ 6 tháng một lần. Những ý kiến của khách hàng tham gia buổi họp đã giúp mang lại nhiều thay đổi thiết thực cho tổ chức.

Chúng tôi luôn chào đón và động viên các bậc cao niên rằng: hãy tham gia một lớp học, đăng ký làm tình nguyện viên, tham gia Nhóm Cố vấn Khách hàng, hay chỉ đơn giản là tham gia khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ hàng năm của chúng tôi. Cùng nhau, chúng ta tiếp tục xây dựng một cộng đồng tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người - nơi việc học hỏi không bao giờ ngừng nghỉ và nơi ai cũng có chỗ thuộc về.

Theresa Kwok JP
Tổng Giám đốc Điều hành (CEO)



**CHUNG WAH
COMMUNITY
CARE**
Chung Wah Association Inc
Est. 1984



ĐỊA CHỈ LIÊN LẠC

Văn phòng Số 1/98 Lake Street,
Northbridge,
Western Australia 6003

Địa chỉ gửi thư PO Box 73 Northbridge,
Western Australia 6865

Điện thoại 08 9328 3988

Hư điện tử: enquiry@chungwahcc.org.au

ĐỊA CHỈ CỦA CHÚNG TÔI



CHUNG WAH
COMMUNITY CARE
VĂN PHÒNG NORTHBRIDGE
1/98 Lake Street,
Northbridge



CHUNG WAH
COMMUNITY CARE
**TRUNG TÂM CỘNG
ĐỒNG TẠI BALCATTA**
18 Radalj Place,
Balcatta



CHUNG WAH
COMMUNITY CARE
**TRUNG TÂM CỘNG
ĐỒNG TẠI WILLETTON**
58 Burrendah Boulevard,
Willetton

Điều Hành

ISSUE#53 — 2025

English	02
中文	24
Thông điệp của Giám đốc Điều hành	46
Học tập Không ngừng tại Đại học Trường xuân của CWCC	48
Mục Đích Mới, Dấu Ấn Lâu Dài: Sự Tỏa Sáng Của Các Bậc Cao Niên Qua Hoạt Động Tình Nguyện tại CWCC	56
Góp Ý Của Khách Hàng Giúp Định Hình Dịch Vụ Chăm Sóc Của CWCC	60
Thúc Đẩy Tuổi Già Tích Cực: Phương Chăm Cung Cấp Dịch Vụ của CWCC	64



"Living Stronger" là bản tin hàng quý do Chung Wah Community Care (CWCC) phát hành. Là một tổ chức phi lợi nhuận, chúng tôi nỗ lực cung cấp các dịch vụ đạt tiêu chuẩn cao nhất và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người cao tuổi và người khuyết tật, đặc biệt là những người đến từ các nền văn hóa và ngôn ngữ đa dạng (CALD)."





CHÚC MỪNG TRƯỜNG THỌ, ĐÓN NHẬN TƯƠNG LAI

Khi dân số Úc ngày càng già hóa, việc nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần cho các bậc cao niên đã trở thành trọng tâm trong chăm sóc cộng đồng. Ai trong chúng ta cũng mong muốn ông bà, cha mẹ mình được sống khỏe mạnh, được hỗ trợ đầy đủ và cảm nhận được sự gắn bó với cộng đồng. Đó cũng chính là nơi mà Công ty Chăm sóc Cộng đồng Chung Wah (CWCC) thể hiện vai trò nổi bật của mình thông qua sáng kiến tuyệt vời về Đại học Trường xuân (*Evergreen College*). Chương trình này được đồng đạo các bậc cao niên và gia đình của họ đón nhận.





Đại học Trường xuân tạo ra một không gian ấm áp, thân thiện để các bậc cao niên tiếp tục sống vui, sống khỏe, và sống kết nối, dựa trên ba trụ cột chính: Sức khỏe, Phục hồi chức năng và Gắn kết cộng đồng. Với chương trình được thiết kế thân thiện, dễ hiểu, dựa trên bằng chứng khoa học và luôn lấy con người làm trung tâm, Đại học Trường xuân hướng tới việc đáp ứng nhu cầu đa dạng của người cao niên, bất kể xuất thân văn hoá hay hoàn cảnh cá nhân.

CWCC triển khai chương trình này với ba hình thức linh hoạt: Đại học Trường xuân tại Trung tâm (Hub); Đại học Trường xuân tại Nhà (Home); Đại học Trường xuân trong Cộng đồng (Community). CWCC rất vui được chia sẻ thêm về các chương trình này, đặc biệt là hai sáng kiến cộng đồng mới đang triển khai tại Morley và Willetton. CWCC đang từng bước mở rộng phạm vi hoạt động trên khắp Perth để phục vụ tốt hơn cho cộng đồng người cao niên.



Chung Wah Community Care

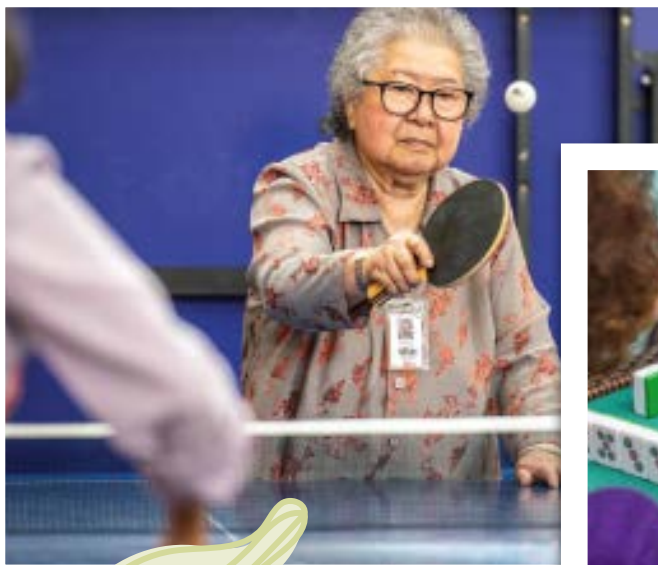
EVERGREEN
college

Đại học Trường xuân tại Trung tâm Sinh hoạt Cộng đồng: Không gian ấm cúng dành cho hoạt động thể chất, tinh thần, và tâm hồn

Đây là hình thức lâu đời và phổ biến nhất của Đại học Trường xuân, là một phần cốt lõi trong dịch vụ chăm sóc ban ngày của CWCC. Tại đây, các bậc cao niên có thể tham gia nhiều lớp học phong phú, bao gồm tập thể dục, rèn luyện trí nhớ, sinh hoạt văn hoá, và những chuyến dã ngoại thú vị. Tất cả nhằm chăm sóc toàn diện cả thân và tâm cho người tham gia.

Tại các trung tâm ở Balcatta và Willetton, người tham gia có thể chọn những hoạt động phù hợp với sở thích và thể trạng của mình. Từ thể dục nhẹ nhàng phù hợp cho người cao niên, khiêu vũ vui nhộn, trò chơi trí tuệ, đến những buổi chia sẻ kiến thức về sức khỏe. Ai cũng có thể tìm thấy hoạt động mình yêu thích.

Một điểm nổi bật nữa là các hoạt động ở đây được thiết kế cá nhân hoá và phát triển theo từng bước. Ví dụ, lớp kể chuyện kết hợp âm nhạc, ngôn ngữ và hội hoạ giúp duy trì sự minh mẫn trong không khí thư giãn. Nhiều chuyến đi dã ngoại cũng được tổ chức theo mùa, giúp người tham gia gắn bó với thiên nhiên và cộng đồng.





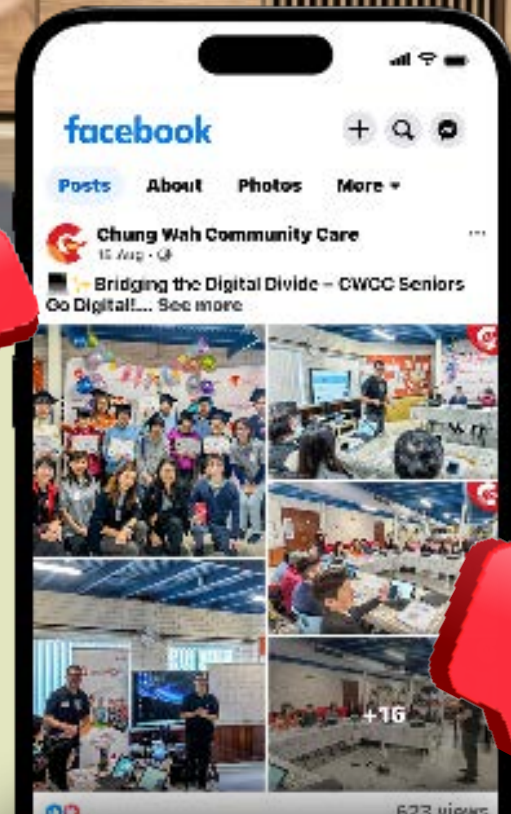
Đại học Trường xuân tại Nhà: Mang hoạt động rèn luyện sức khỏe đến tận nơi cho người cao niên

Sau đại dịch COVID-19, CWCC nhận thấy nhiều bậc cao niên gặp khó khăn khi tham gia lớp học trực tiếp tại Trung tâm sinh hoạt cộng đồng do lo ngại ảnh hưởng đến sức khỏe hay trở ngại trong việc di chuyển. Vì vậy, chúng tôi đã phát triển Chương trình Đại học Trường xuân tại Nhà, giúp các bậc cao niên có thể tiếp tục học tập, vận động và kết nối, ngay trong ngôi nhà thân yêu của mình.

Chương trình gồm những bài tập thể dục nhẹ nhàng qua mạng, các bài tập do nhân viên CWCC thực hiện và ghi lại bằng hình sau đó tải lên mạng để cộng đồng sử dụng rộng rãi và phù hợp với nhu cầu từng người. Các bậc cao niên có thể dùng Ti vi, máy tính bảng hay điện thoại di động để mở các bài tập này. Chỉ cần một cú nhấp chuột là các bậc cao niên có thể bắt đầu một thói quen tập luyện lành mạnh cùng CWCC!

Không chỉ vậy, chúng tôi còn đẩy mạnh các hoạt động giao lưu trực tuyến qua mạng xã hội, bản tin và tài liệu kỹ thuật số để các bậc cao niên luôn cảm thấy được kết nối, được học hỏi và phát triển bản thân dù ở nhà.

Trong thời gian tới, CWCC sẽ cho ra mắt nền tảng trực tuyến tương tác, tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI), nhắc lịch tập luyện và kế hoạch vận động cá nhân hoá, giúp việc chăm sóc sức khỏe dễ dàng và thú vị hơn bao giờ hết cho các bậc cao niên.



Đại học Trường xuân trong Cộng đồng: Mang sức sống đến từng khu phố

Đây là hướng đi mới đầy chiến lược của CWCC, nhằm đưa các dịch vụ chăm sóc chuyên nghiệp đến gần hơn với người dân đang sống ở các khu dân cư, đặc biệt là cộng đồng người cao niên đa văn hoá và ngôn ngữ.

Chương trình bao gồm các buổi trò chuyện chuyên đề và hoạt động dã ngoại xã hội. Chủ đề trò chuyện đa dạng từ sức khỏe, dinh dưỡng, tinh thần, quyền lợi pháp lý đến phúc lợi xã hội, và luôn có phiên dịch nhiều ngôn ngữ để ai cũng có thể nghe và tham gia. Dã ngoại cũng rất phong phú, từ đi thăm di tích văn hoá, lễ hội đến các chuyến đi thư giãn, giúp kết nối và tạo nên cảm giác thuộc về.

Năm nay, CWCC đã triển khai thành công Chương trình Đại học Trường xuân trong cộng đồng tại Morley (phía Bắc Perth) và Willetton (phía Nam Perth), với chủ đề "Hòa nhập và Chia sẻ Tài nguyên". Chương trình đã và đang mang lại nhiều tác động tích cực cho cả hai khu vực.



Đại học Trường xuân tại Morley: sMô hình sống khỏe tại phía Bắc: Năng động, Hòa nhập, Ý nghĩa

Chương trình này là sự hợp tác giữa CWCC và chính quyền Thành phố Bayswater. Mỗi sáng thứ Hai, trung tâm lại rộn ràng với lớp Tập Yoga trên ghế, thu hút hơn 50 người tham gia. Lớp này không cần quỳ hay nằm, chỉ tập trung vào thở, kéo giãn và giữ thẳng bằng, rất phù hợp cho các bậc cao niên và người trung tuổi.

Ngoài ra còn có nhiều hoạt động đa dạng như: Hội thảo về sức khỏe tinh thần, Trình diễn nấu ăn lành mạnh, Hội thảo làm vườn sinh thái (eco-gardening)

Trong tháng 2 năm 2025, chương trình tổ chức chuyến đi tham quan Bảo tàng Tây Úc, kết hợp ăn trưa và chia sẻ thông tin tại trụ sở của Hiệp Hội Chung Wah, giúp các thành viên trong cộng đồng học hỏi, kết bạn và gắn bó văn hóa.

Trong tháng 3, hội thảo "Xây dựng khả năng phục hồi cảm xúc" thu hút hơn 40 người tham gia, chia sẻ các chiến lược giải toả căng thẳng, nhận diện cảm xúc và xây dựng mạng lưới hỗ trợ.

Trong tháng 4, các thành viên cộng đồng được giới thiệu các công thức nấu ăn nhanh, bổ dưỡng như cơm trộn kiểu Mexico và mì đậu hũ sốt teriyaki.

Loạt hội thảo làm vườn sinh thái hợp tác cùng Thành phố Bayswater giúp các thành viên cộng đồng cũng có cơ hội học hỏi thêm về ủ phân và nuôi giun, góp phần sống xanh và học hỏi thực tế.





Đại học Trường Xuân tại Willetton: Không gian đa văn hóa cho người lớn tuổi tại phía Nam Perth

Chạy song song với chương trình ở Morley, Đại học Trường xuân tại Willetton là dự án hợp tác giữa CWCC và Thành phố Canning, dành cho người từ 50 tuổi trở lên, đặc biệt là những người có nguồn gốc ngôn ngữ và văn hóa đa dạng (CALD).

Mỗi sáng thứ Ba, trung tâm lại nhộn nhịp với các hoạt động đa dạng như: Lớp thể dục do chuyên viên vật lý trị liệu hướng dẫn, Thái Cực Quyền, khiêu vũ, thư pháp, chơi mật chược và hát karaoke.

Sức khỏe & Thể chất: Các lớp học giúp cải thiện sức mạnh cơ bắp, giữ thăng bằng, tăng mật độ xương, giúp ngăn ngừa yếu và hỗ trợ giấc ngủ ngon hơn.

Lớp Nấu ăn đa Văn hoá: ví dụ như làm bánh há cảo hay mochi hình thỏ Phục Sinh, mọi người cùng học nấu món truyền thống của quê hương mình và chia sẻ những câu chuyện ẩm thực.

Dã ngoại theo mùa: ví dụ như chuyến đi hái hồng mùa thu hay đi dạo ven sông, kết hợp thiên nhiên và sức khỏe tinh thần theo phong cách “liệu pháp ngoài trời”.

Đại học Trường xuân Willetton là minh chứng cho cam kết của CWCC trong việc gắn kết văn hoá, xây dựng sự hòa nhập và tạo môi trường sinh hoạt ý nghĩa cho người cao niên đến từ mọi nền văn hoá đang sinh sống phía Nam Perth.

Nhìn về tương lai

CWCC đang lên kế hoạch mở rộng chương trình Đại học Trường xuân trong Cộng đồng đến nhiều khu vực khác, học hỏi từ mô hình thành công tại Morley và Willetton. Với việc kết hợp nền tảng trực tuyến và tinh thần tình nguyện, CWCC đang xây dựng mô hình dịch vụ đa tầng, bắt đầu từ trung tâm, lan tỏa tới từng gia đình, và gắn kết cả cộng đồng.





Facebook

Để biết thêm thông tin hoặc đăng ký tham gia:

Liên hệ Công ty Chăm sóc Cộng đồng
Chung Wah (CWCC): (08) 9328 3988

Theo dõi chúng tôi trên Facebook, WeChat, hoặc truy cập trang web chính thức: <https://chungwahcc.org.au/vi/> để cập nhật các chương trình mới nhất.



Wechat



MỤC ĐÍCH MỚI, DẤU ẤN LÂU DÀI: SỰ TỎA SÁNG CỦA CÁC BẠC CÃO NIÊN QUA HOẠT ĐỘNG TÌNH NGUYỆN TẠI CWCC





Thoạt nhìn, buổi sáng tại trung tâm Balcatta của Công ty Chăm sóc Cộng đồng Chung Wah (CWCC) bắt đầu với những hoạt động bình thường: tiếng chén bát va nhẹ hay những câu chuyện rì rầm bằng tiếng Quảng, tiếng Quan Thoại, hay tiếng Việt từ một căn phòng nào gần đó. Nhưng nếu quan sát kỹ hơn, quý vị sẽ thấy một điều thật đáng ngưỡng mộ: đó là một cộng đồng cao niên đầy năng động và ấm áp. Trong cộng đồng này, nhiều bậc cao niên đã chuyển vai trò từ "người được chăm sóc" thành "người chăm sóc". Họ làm điều đó bằng tất cả niềm tự hào, ý nghĩa và niềm vui. Họ là những người tình nguyện cao niên.

Chương trình Tình Nguyên của CWCC đã mở ra một chương mới đầy ý nghĩa cho người cao niên nhập cư tại thành phố Perth, Tây Úc. Với CWCC, tình nguyện không chỉ là giúp đỡ người khác mà còn là tìm lại nhịp sống, xây dựng tình bạn và khám phá cuộc sống sau khi nghỉ hưu, giúp chúng vẫn có thể đầy đủ ý nghĩa, kỷ luật và tràn đầy niềm vui.

Ngay từ đầu, chương trình luôn chú trọng đến kết nối cảm xúc và sự gắn gũi văn hoá. Tình nguyện viên ở đây là những bậc cao niên mới nghỉ hưu, nhiều người đã ngoài 70, 80 tuổi. Người thì giúp việc trong bếp, người hỗ trợ các hoạt động khác nhau tại trung tâm sinh hoạt cộng đồng, hoặc hỗ trợ đưa đón các bậc cao niên khác. Họ là trái tim của Trung tâm, mang theo sự sẻ chia, tiếng cười và truyền thống văn hóa, góp phần làm nên sự ấm cúng đặc biệt của CWCC.



Tuần Lễ Tình nguyện Quốc gia: Vinh Danh Những Người Truyền Cảm Hứng

Vào tháng 5 hàng năm, Tuần lễ Tình nguyện Quốc gia (National Volunteer Week) là dịp để chúng tôi ghi nhận sự cống hiến, những hành động thầm lặng nhưng đầy ý nghĩa, giúp gắn kết cộng đồng tình nguyện viên. Với CWCC, đây là lúc để vinh danh những người cao niên đã tìm thấy mục đích sống mới thông qua công việc tình nguyện, là nơi chia sẻ những câu chuyện cảm động về giá trị sâu sắc của tuổi già.

Tại các trung tâm Balcatta và Willetton, CWCC đều tổ chức lễ kỷ niệm Tuần lễ Tình nguyện một cách giản dị nhưng chân thành hàng năm. Ở Balcatta, từng tình nguyện viên được xướng tên và gửi lời cảm ơn chân thành, ghi nhận những năm tháng gắn bó và những đóng góp thầm lặng. Buổi lễ diễn ra trong không khí đầy ắp tiếng cười, những tràng vỗ tay và ánh mắt hiểu nhau không cần nói thành lời. Có bậc cao niên chia sẻ rằng:

“Tôi không thấy mình đang giúp ai cả; tôi đang giúp chính tôi. CWCC làm cho cuộc sống của tôi bừng sáng và đầy ý nghĩa.”

Tại Willetton, tình nguyện viên Tony, đã nhận được lời cảm ơn bất ngờ và đầy xúc động từ một nữ khách hàng cao niên:

“Chồng tôi bị sa sút trí tuệ nặng, và CWCC đã luôn hỗ trợ gia đình tôi. Nhưng chính Tony là người đã lắng

nghe tôi khi tôi cần nhất. Ông ấy không chỉ giúp chồng tôi; ông ấy còn giúp tôi bớt cảm thấy cô đơn.”

Sự giúp đỡ này không cần những hành động lớn lao, nhưng nó mang lại sự thay đổi đặc biệt. Sự kết nối thật sự đôi khi không đến từ điều to tát, mà từ sự kiên trì, lắng nghe và có mặt vì nhau.

Cho Đi Là Nhận Lại: CWCC Chăm Sóc Từng Tình Nguyện Viên Của Mình

CWCC không xem tình nguyện là mối quan hệ một chiều. Ngược lại, chúng tôi luôn coi trọng sự trao đổi, hỗ trợ hai chiều. Chúng tôi hỗ trợ sức khỏe thể chất và tinh thần cho tình nguyện viên không kém hơn sự hỗ trợ dành cho khách hàng.

Tình nguyện viên của CWCC thường xuyên nhận được các cuộc gọi thăm hỏi, được mời tham gia dã ngoại hoặc các buổi sinh hoạt nhóm dành riêng cho họ. Một ví dụ là chuyến đi hái hồng tại nông trại Raeburn có sự tham gia nhiệt tình của các tình nguyện viên. Trong chuyến dã ngoại này, cả khách hàng và tình nguyện viên vừa thưởng ngoạn thiên nhiên, vừa kể cho nhau nghe những câu chuyện đầu tiên, về những ngày bỡ ngỡ, rồi những tình bạn nảy nở trong quá trình họ làm tình nguyện hoặc sử dụng dịch vụ của CWCC. Một bậc cao niên chia sẻ:

“Tôi thật sự cảm thấy được quan tâm, và tôi có thêm nhiều bạn mới.”





Phá vỡ định kiến về tuổi già: Sống có ích và kết nối

Phần lớn tình nguyện viên của CWCC đều trên 65 tuổi. Sự tham gia của họ phá vỡ định kiến rằng tuổi già là thời gian để "rút lui" hoặc chỉ nhận chăm sóc. CWCC mang đến một góc nhìn mới về tuổi già, một giai đoạn mới để cho đi, kết nối và tìm lại giá trị bản thân.

Bà Cong, 75 tuổi, bắt đầu công việc tình nguyện tại bếp của Trung tâm Balcatta từ ba năm trước. Sau khi nghỉ hưu, bà cảm thấy cô đơn. Bà chia sẻ:

"Sau khi nghỉ hưu, tôi không có việc gì làm, không có ai để trò chuyện. Tôi cảm thấy mình vô dụng."

Mọi thứ thay đổi khi bà Cong gặp ông David và bà Jenny - hai tình nguyện viên đã gắn bó với CWCC từ năm 1999. Ông, bà tình nguyện tại bếp của Trung tâm Balcatta 5 ngày mỗi tuần, nấu ăn, lau dọn, và trở thành "trụ cột" của khu bếp. Ông, bà chia sẻ:

"Đây là ngôi nhà thứ hai của chúng tôi. Ở đây, chúng tôi cảm thấy mình có ích."

Các bậc cao niên đến tình nguyện ở CWCC không chỉ để "giết thời gian". Họ đến để xây dựng sự tin tưởng cho chính bản thân và cộng đồng. CWCC khuyến khích các bậc cao niên đóng góp theo nhịp độ riêng, cách riêng. Có bậc cao niên đến với CWCC để có cơ hội học thêm tiếng Anh. Có người tìm lại sự mạnh mẽ trong

tâm hồn. Và nhiều người bắt đầu cảm thấy "lạnh lạnh" trở lại qua những công việc thường nhật và xây dựng các mối quan hệ chân thành.

Sống tích cực là khi được trao cơ hội để cho đi

Đầu năm nay, CWCC đã chia sẻ mô hình "trao đổi, hỗ trợ hai chiều" này tại Triển lãm Về Tuổi Già Tích Cực và Công việc Tình nguyện ở Fremantle. Thông điệp mà chúng tôi truyền tải rất đơn giản: Hỗ trợ người cao niên để họ cũng có cơ hội cho đi là cách xây dựng một cộng đồng mạnh mẽ hơn.

Chỉ cần một nụ cười, một tách trà, hay một đôi tai lắng nghe đúng lúc cũng có thể giúp ai đó tìm lại chính mình.

Tình nguyện không chỉ là vai trò, mà là một khởi đầu mới

Chương trình tình nguyện của CWCC không chỉ trao cho người cao niên cơ hội tiếp tục làm việc, cống hiến mà nó mở ra một cánh cửa mới giúp các bậc cao niên chuyển mình từ vai trò nhận sang vai trò cho đi. Chính trong quá trình đó, định nghĩa về già đi trong cộng đồng cũng được thay đổi. Và chúng ta đều công nhận một sự thật là: ai cũng có điều gì đó để cho đi.

Và đôi khi, điều quý giá nhất chính là sự có mặt của mình trong quá trình cho đi đó.



GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG GIÚP ĐỊNH HÌNH DỊCH VỤ CHĂM SÓC CỦA CWCC

Tại Công ty Chăm sóc Cộng đồng Chung Wah (CWCC), chúng tôi ý thức rằng việc kết nối có ý nghĩa với khách hàng không chỉ về mặt pháp lý, mà còn là nền tảng xây dựng dịch vụ chăm sóc chất lượng cao, lấy con người làm trung tâm. Cam kết của chúng tôi trong việc lắng nghe không chỉ dừng lại ở sự công nhận thụ động; đó là một quy trình chủ động, có hệ thống, định hướng mọi khía cạnh trong cách chúng tôi cung cấp dịch vụ và quản trị tổ chức, giúp định hình những gì chúng tôi làm, cách chúng tôi cải tiến, và phát triển mô hình mà chúng tôi nỗ lực đạt được.

Chiếu theo các Tiêu Chuẩn Chất Lượng Chăm Sóc Người Cao Niên, đặc biệt là Tiêu chuẩn số 1 (Phẩm giá và sự lựa chọn của người tiêu dùng), Tiêu chuẩn 2 (Đánh giá và lập kế hoạch liên tục cùng người tiêu dùng), Tiêu chuẩn 6 (Phản hồi và khiếu nại), và Tiêu chuẩn 8 (Quản trị tổ chức), CWCC lấy phản hồi của khách hàng làm trung tâm trong việc cung cấp dịch vụ và quản trị. Nhưng chúng tôi cũng hiểu rằng thu thập ý kiến phản hồi không phải lúc nào cũng đơn giản là đặt câu hỏi: “Ông, bà nghĩ sao về dịch vụ của chúng tôi?”





Lấy Ý Kiến Từ Khách Hàng Không Phải Là Việc Làm Đơn Giản

Trong nhiều cộng đồng đa văn hóa và ngôn ngữ (CALD), đặc biệt là với các bậc cao niên gốc Á, việc lấy ý kiến thực sự từ họ thường không dễ dàng. Văn hóa đặc biệt tôn trọng người và tổ chức có thẩm quyền, mong muốn duy trì sự hài hòa, và ngại “gây rắc rối” thường là rào cản khiến sự không hài lòng của họ không được nói ra. Rào cản ngôn ngữ càng khiến cho sự im lặng này trở nên sâu sắc hơn. Hiểu rõ những khác biệt văn hóa này, chúng tôi không chờ đợi phản hồi đến với mình, chúng tôi chủ động tiếp cận khách hàng để lấy ý kiến từ họ một cách nhẹ nhàng và đầy tôn trọng.

Chúng tôi thực hiện điều này bằng cách sử dụng ngôn ngữ mà khách hàng sử dụng, bao gồm Tiếng Quan Thoại, Tiếng Quảng Đông, Tiếng Việt và Tiếng Anh để lấy ý kiến. Chúng tôi cũng sử dụng thông dịch viên, tài liệu đã được dịch, và đội ngũ nhân viên song ngữ, những người không chỉ dịch ngôn ngữ mà còn hiểu được các giá trị văn hóa để thực hiện lấy ý kiến. Quan trọng hơn, chúng tôi tạo ra không gian cho khách hàng: để lắng nghe, để suy ngẫm, và để họ dẫn dắt cuộc trò chuyện.





Đa Dạng Các Kênh Lấy Ý Kiến Từ Khách Hàng

CWCC đã xây dựng một hệ thống các kênh lấy ý kiến, phản hồi đa dạng từ khách hàng. Hệ thống này đảm bảo rằng phản hồi không chỉ được thu thập mà còn được lắng nghe, tôn trọng và thực hiện. Ba kênh thu nhận thông tin đóng vai trò then chốt trong quy trình này:

Nhóm Đánh Giá Chất Lượng Dịch Vụ Nội Bộ

Nhóm này tiếp cận khách hàng và gia đình của họ hàng năm để thu thập, lắng nghe phản hồi từ họ về chất lượng dịch vụ của công ty. Các trao đổi trực tiếp này thực hiện qua điện thoại, trực tiếp tại nhà của khách hàng, hoặc tại các Trung tâm Balcatta và Willetton của CWCC. Thông qua các cuộc phỏng vấn trực tiếp và rà soát hồ sơ dịch vụ, Nhóm Đánh giá Chất lượng Dịch vụ Nội bộ sẽ phân loại và báo cáo với Ban Giám đốc những điểm mà dịch vụ đang hoạt động tốt và những điểm cần thay đổi.

Ví dụ, khi một khách hàng phản ánh rằng họ gặp khó khăn khi dùng cây lau nhà ở các khu vực thấp, chúng tôi sẽ lắng nghe và tiếp thu ý kiến phản hồi từ họ. Sau đó, chúng tôi sẽ yêu cầu điều phối viên dịch vụ đánh giá lại danh mục an toàn dịch vụ cung cấp tại nhà, trong danh mục đó, chúng tôi sẽ điều chỉnh thông tin để bao gồm loại cây lau nhà phẳng phù hợp hơn cho khách hàng. Một ví dụ cụ thể khác: một trong những

khách hàng của chúng tôi mong muốn được tham gia các hoạt động sinh hoạt tại trung tâm. Ghi nhận ý kiến này, chúng tôi sẽ liên hệ điều phối viên dịch vụ của họ để hướng dẫn họ sử dụng bản đồ hoặc sắp xếp dịch vụ đưa đón phù hợp, hỗ trợ họ tự tin tham gia hoạt động sinh hoạt cộng đồng.

Bà Lý, một khách hàng lâu năm của CWCC chia sẻ: “Tôi đặc biệt yêu thích các dịch vụ chăm sóc ban ngày của CWCC. Mỗi tuần đi sinh hoạt đều khiến tôi cảm thấy có động lực và tràn đầy năng lượng. Nếu không có các dịch vụ này, tôi không biết phải làm gì để trải qua những ngày dài buồn chán ở nhà. Đến đây giúp tôi có cơ hội kết nối bạn bè, tham gia các hoạt động và mang lại nhiều niềm vui và ý nghĩa cho cuộc sống của mình.”

Nhóm Xử Lý Sự Cố & Khiếu Nại (ICHT)

Việc tiếp nhận ý kiến phản hồi, đặc biệt khi có điều gì đó không đúng hoặc hiểu lầm trong cung cấp dịch vụ đòi hỏi sự tinh tế, kinh nghiệm và một quy trình rõ ràng. Nhóm ICHT bao gồm thành viên là các quản lý cấp cao và quản lý lâm sàng, độc lập xử lý tất cả các khiếu nại và sự cố. Mọi phản ánh đều được giải quyết trong vòng 10 ngày làm việc, được xử lý bảo mật và theo dõi đến khi có kết quả hài lòng và không để lại hậu quả tiêu cực nào cho khách hàng.

Mỗi khiếu nại là một cuộc đối thoại để thay đổi. Dù là về chất lượng dịch vụ hay vấn đề trong giao tiếp, nhóm ICHT đảm bảo rằng vấn đề sẽ được đưa đến Ủy Ban Liên Tục Cải Thiện Dịch Vụ để học hỏi và cải thiện hệ thống.

Nhóm Tư Vấn Người Tiêu Dùng

Thay vì nói thay cho khách hàng, CWCC mời chính họ lên tiếng. Nhóm Tư Vấn Người Tiêu Dùng mời khách hàng, người chăm sóc, và đại diện cộng đồng đến tham gia các cuộc họp trực tiếp hai lần mỗi năm. Những cuộc trò chuyện này giúp định hướng cho việc lập kế hoạch, rà soát và đổi mới dịch vụ.

Ý kiến của khách hàng từ các buổi họp này là thông tin quý báu giúp CWCC thực hiện những cải thiện chất lượng dịch vụ, ví dụ như điều chỉnh lịch xe đưa đón để giảm thời gian chờ đợi, hay thực hiện những thay đổi chiến lược, như mở rộng các chương trình phù hợp với văn hóa thông qua Chương trình của Đại học Trường Xuân. Từ những buổi chia sẻ kiến thức y tế bằng ngôn ngữ của khách hàng đến các hoạt động xã hội gắn liền với truyền thống văn hóa, tiếng nói của khách hàng đã định hình nên những chương trình vừa bao quát, vừa phù hợp với nhu cầu của từng cá nhân.

Bà Ngô, một khách hàng lâu năm của CWCC chia sẻ:

"Tôi cảm thấy an toàn và được hỗ trợ khi sử dụng dịch vụ và sự chăm sóc của CWCC. Tôi đã gắn bó với Chung Wah suốt 9 năm nay. Năm vừa qua có rất nhiều công ty tiếp cận và cố gắng thuyết phục tôi chuyển qua họ, nhưng tôi chỉ muốn ở lại với CWCC. Tôi biết điều gì là tốt cho mình. Tôi rất biết ơn chị Sue, nhân viên hỗ trợ của Công ty. Cô ấy luôn có mặt khi tôi cần, điều này có ý nghĩa rất lớn với tôi."

Khảo Sát Mức Độ HÀi Lòng Của Khách Hàng Hàng Năm: Đo Lường Tác Động Trên Quy Mô Lớn

Bên cạnh các hình thức trao đổi liên tục và trực tiếp, CWCC còn thực hiện Khảo Sát Mức Độ HÀi Lòng với Khách Hàng và Gia đình của họ hàng năm. Khảo sát này được thực hiện cả trực tuyến và trực tiếp, bằng ngôn ngữ mà khách hàng ưa dùng, nhằm thu thập phản hồi trên tất cả các lĩnh vực dịch vụ.

Nhân viên ở các phòng ban cùng hợp tác để đảm bảo khảo sát dễ tiếp cận và có ý nghĩa đối với khách hàng.



Tại các Trung tâm, các nhân viên song ngữ luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng thực hiện khảo sát khi cần. Các phản hồi được phân tích, và mọi góp ý đều được chuyển thành hành động cụ thể thông qua Kế Hoạch Cải Thiện Liên tục Chất lượng Dịch vụ (CIPs).

Góp Ý Kiến Cho Tương Lai sCủa Dịch Vụ Chăm Sóc Cao Niên

Chúng tôi tin rằng dịch vụ chăm sóc tốt không phải được xây dựng sẵn cho khách hàng, mà được xây dựng cùng với họ. Nếu quý vị hoặc người thân muốn trực tiếp đóng góp vào việc cải thiện chất lượng dịch vụ, xin mời tham gia Nhóm Tư Vấn Người Tiêu Dùng của chúng tôi.

Cách Tham Gia:

Đăng ký trực tuyến:



Gửi thư điện tử (email): consumer.audit@chungwahcc.org.au

Gửi thư về Văn phòng: Chung Wah Community Care, U1/98 Lake Street, Northbridge WA 6003

Điện thoại: (08) 9328 3988

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự tin tưởng và đồng hành của quý vị. Cùng nhau, chúng ta tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc cao niên.

THÚC ĐẨY TUỔI GIÀ TÍCH CỰC: PHƯƠNG CHÂM CUNG CẤP DỊCH VỤ CỦA CWCC



Tại Công Ty Chăm Sóc Cộng đồng Chung Wah (CWCC), có một câu nói thể hiện đúng tinh thần công việc của chúng tôi:

"Chúng tôi không chỉ giúp người cao niên sống lâu mà còn giúp họ sống trọn vẹn."

Và trong hơn 40 năm qua, đó chính là những gì chúng tôi đã và đang làm.

Với bàn tay ấm áp và trái tim thấu hiểu văn hóa, CWCC là điểm tựa vững chắc cho người cao niên đến từ mọi nền văn hóa, đặc biệt là cộng đồng đa văn hóa và ngôn ngữ (CALD). Sứ mệnh của chúng tôi là giúp những năm tháng tuổi già của mỗi khách hàng thực sự tỏa sáng, giúp họ sống một cuộc sống đầy ý nghĩa, tràn ngập tiếng cười, sự sáng tạo và kết nối.



Tuổi Già Tích Cực Là Gì?

Quá trình già đi không phải đếm bằng số lần sinh nhật của một người. Đó là quá trình giữ cho tinh thần minh mẫn, cơ thể khỏe mạnh, và được sống trong vòng tay những người hiểu và trân trọng con người thật của mình.

Chính phủ Úc định nghĩa “Tuổi Già Tích Cực” là sống năng động, độc lập và có sự gắn kết với cộng đồng. Đó là Sống Vui, Sống Khỏe, Sống Có Ích!

Với CWCC, tầm nhìn đó được chuyển hóa thành những hành động thiết thực mỗi ngày: giúp khách hàng cao niên tìm lại sở thích, cộng đồng họ thuộc về, và giữ gìn bản sắc cá nhân.

Tuy nhiên, hành trình đó không phải lúc nào cũng dễ dàng. Nhiều bậc cao niên, đặc biệt là những người đang gặp vấn đề về trí nhớ hoặc thể chất, thường đối mặt với sự cô đơn và cách biệt nhiều hơn. Theo Báo cáo 2025 của Tổ chức Công Lý và Hòa Bình, gần một nửa người Úc từ 75 tuổi trở lên cảm thấy họ không nhận được đủ sự hỗ trợ xã hội.

Hệ quả của việc thiếu hỗ trợ xã hội là gì? Đó là sức khỏe tinh thần giảm sút, thể chất suy yếu, và thậm chí tăng nguy cơ tử vong sớm.

Lý do CWCC ra đời, tồn tại và không ngừng phát triển: là để biến những ngày dài đơn độc thành những khoảnh khắc sống động và nuôi dưỡng tâm hồn cho các bậc cao niên.



Những Hoạt Động Ý Nghĩa: Đan Móc Len Và Sự Kết Nối

Tuổi Già Tích Cực không dừng lại khi một bậc cao niên chẩn đoán bị suy giảm trí nhớ hay các vấn đề sức khỏe khác. Tại CWCC, chúng tôi trao quyền cho những khách hàng sống chung với chứng suy giảm trí nhớ thông qua các chương trình hòa nhập được thiết kế phù hợp với ngôn ngữ và văn hóa.

Một ví dụ điển hình là lớp đan móc len của Đại học Trường xuân. Đây là hoạt động hàng tuần không chỉ giúp người tham gia học kỹ năng đan, móc len, mà nó còn mang lại cảm giác dễ chịu cho các giác quan và gợi lại những kỷ ức quý giá của người tham gia.

Ví dụ, bà Xie và bà Gao là hai khách hàng của CWCC; cả hai đều bị chứng suy giảm trí nhớ. Khi tham gia hoạt động của CWCC, họ đã thể hiện hứng thú đặc biệt với việc đan, móc len. Họ say sưa với từng mũi đan, thể hiện sự bình tĩnh và tập trung hiếm thấy, thay vì bồn chồn hay mất tập trung thường thấy. Đây là khoảnh khắc yên bình, đầy kết nối.

Hoạt động tưởng chừng đơn giản này đã cho gia đình và nhân viên chăm sóc thấy một điều quan trọng: trong môi trường phù hợp, người bị suy giảm trí nhớ vẫn có thể sáng tạo, kết nối và tìm thấy niềm vui.

Nó cũng nhắc nhở chúng ta rằng, tuổi già tích cực không chỉ dành cho những người khỏe mạnh về thể chất và tinh thần, mà nó dành cho bất cứ ai còn khao khát ý nghĩa trong cuộc sống.

Từ Những Ngày Dài Trống Vắng Đến Những Khoảnh Khắc Đầy Ý Nghĩa

Nếu Quý vị muốn nhìn thấy rõ sự thay đổi của Tuổi Già Tích Cực, hãy cùng trò chuyện cùng bà Lý, năm 80 tuổi, một người nhập cư gốc Việt, rằng điều gì đã thay đổi bà:

“Trước đây, tôi không biết phải lấp đầy những ngày dài của tôi bằng hoạt động gì. Bây giờ thì tôi đã biết, mỗi lần đến trung tâm sinh hoạt của CWCC là tôi thấy mình tràn đầy năng lượng.”

Hay quý vị hãy trò chuyện với ông Hà, năm nay 93 tuổi, đang sống với chứng lảng tai và dấu hiệu suy giảm trí nhớ nhẹ. Ông chia sẻ sau những buổi tập thể dục, tham gia trò chơi trí tuệ, và dành thời gian bên bạn bè: “Tôi cảm thấy mình như một đứa trẻ vẫn đang lớn lên”.

Hay ông Youming, người từng rất rụt rè ít nói, nay lại tự tin dẫn đầu các buổi hát karaoke với những bản nhạc Nhật yêu thích. Ông cười và chia sẻ: ‘Ai bảo rằng về già là buồn tẻ?’



Sự Chăm Sóc Như Người Thân

CWCC không chỉ cung cấp hỗ trợ tại Trung tâm sinh hoạt cộng đồng. Đối với những khách hàng như bà Ngô, năm nay 83 tuổi, dịch vụ hỗ trợ được thực hiện tại nhà, thông qua các Gói Chăm Sóc Tại Gia được cá nhân hóa. Bà chia sẻ đầy tự hào:

“Tôi đã gắn bó với CWCC được chín năm rồi. CWCC giống như gia đình của tôi vậy.”

Chính những sự tin tưởng của khách hàng được xây dựng dựa trên dịch vụ phù hợp với ngôn ngữ và văn hóa đa dạng, cũng như sự kết nối chân thành, đã làm cho CWCC trở nên đặc biệt.

Già đi không phải là quá trình Buồn Tẻ mà là cuộc sống đầy màu sắc

Thông qua các hoạt động âm nhạc, vận động, bữa ăn dinh dưỡng, và những khoảnh khắc vui tươi, CWCC đang thay đổi cách chúng ta nhìn nhận về tuổi già.

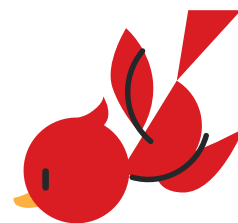
Những chương trình hỗ trợ này không chỉ là dịch vụ, mà là phao cứu sinh của nhiều bậc cao niên. Chúng nhắc nhở rằng mỗi bậc cao niên vẫn còn cơ hội để phát triển, khám phá và chúc mừng cho mỗi thành tựu mình đạt được, ngay cả trong những năm tháng xế chiều. Bởi vì tại CWCC, mục tiêu không chỉ là sống lâu, mà là sống vui, sống khỏe đầy màu sắc, có mục đích và gắn kết. Như một khách hàng của chúng tôi chia sẻ: “CWCC đang giúp chúng tôi thực sự tận hưởng tuổi vàng của mình.”





For over 116 years,
Chung Wah Association
& Community Care
have been providing
exceptional care
and support to
our culturally and
linguistically diverse
community.

We provide culturally appropriate aged care and disability services to more than 1,200 older people and individuals with disabilities from vibrant cultural backgrounds across the Perth metro area. Our services are tailored to the needs and interests of everyone, with a strong focus on reablement and self-independence.



SUPPORT AT HOME

Our support services include nursing care, personal care, individual social support, domestic assistance, transport, meals, and more, all focused on enhancing individual strengths and abilities to help them live independently and safely at home.

COMMUNITY HUBS

Located in Willetton and Balcatta, our community hubs provide social engagement opportunities for our participants, including daily exercise, culturally appropriate activities, entertainment and nutritious meals.

EVERGREEN COLLEGE

It promotes wellness by providing various educational and enrichment activities tailored to individual needs and interests, including Tai Chi, brain games, calligraphy, outdoor excursions, English, cooking and digital classes.

For more info:
(08) 9328 3988 | enquiry@chungwahcc.org.au

follow us:



chungwahcc.org.au



**CHUNG WAH
COMMUNITY
CARE**
Chung Wah Association Inc
Est. 1909