



Living **STRONGER**

CHUNG WAH COMMUNITY CARE NEWSLETTER

FEATURING

**CARE AT WORK:
A YEAR OF COMMUNITY SUPPORT**
照护在日常实践中：社区支援的一年
CÔNG VIỆC CHĂM SÓC:
MỘT NĂM ĐỒNG HÀNH CÙNG CỘNG ĐỒNG



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



Message from CEO

At the heart of community care are the relationships, trust, and shared spirit that help us all live with dignity and confidence. In 2025, Chung Wah Community Care (CWCC) worked side-by-side with our Culturally and Linguistically Diverse (CALD) community and partners, offering practical, welcoming support that's truly connected to people's lives.

In this special annual edition of Living Stronger reflects on our commitment in many different ways. They speak to the growth of programs, the value of health and digital learning initiatives, the importance of support for carers, and the role of research and advocacy in shaping better outcomes for multicultural communities. Together, they show that meaningful care is not only about responding to immediate needs but also about creating opportunities for people to remain connected, informed, and engaged.

The year of 2025 was marked by major changes in aged care. With new reforms like Support at Home, many older people and families had to learn new systems and ways of doing things. That's when trusted community organisations like CWCC matter most. We take pride not only in delivering services but also in making things clearer and less stressful for everyone, so you can face change with confidence and peace of mind.

We know that real progress starts with listening. Your feedback and stories help us grow stronger, and remind us that the best ideas often come from your own experiences. By listening and learning together, we can make CWCC even better for everyone.

I hope this edition offers both reflection and encouragement. It is a reminder of how much can be achieved when the community remains at the centre of our efforts. Thank you for your continued trust and support. Together, we will build a better community for all.

Theresa Kwok JP
Chief Executive Officer (CEO)



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

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
BALCATT A HUB
18 Radalj Place,
Balcatta



CHUNG WAH
COMMUNITY CARE
WILLETTON HUB
58 Burrendah Boulevard,
Willetton

contents

ISSUE#55 — 2026

Message from CEO	02
Rooted in Community, Connected Through Partnership	04
Care at Work: A Year of Community Support	10
CWCC Service Survey: Voices from the Community	14
Finding Order Amid Systemic Change: CWCC's Industry Insights and Practical Approaches to Reform	18
中文	20
Tiếng Việt	38



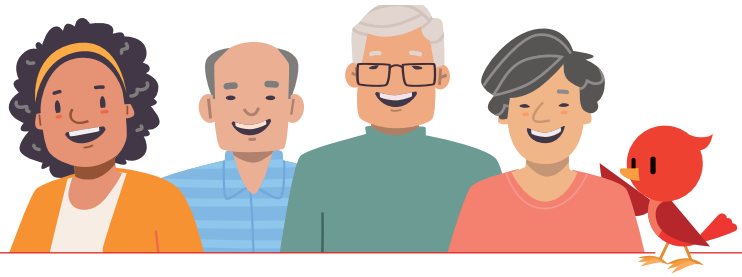
Living Stronger is a quarterly newsletter published by Chung Wah Community Care (CWCC). We're a not-for-profit organisation striving to provide the highest standard of services and enriching the quality of life for older people and people living with disability, particularly for people from culturally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

follow us:



www.chungwahcc.org.au

ROOTED IN COMMUNITY, CONNECTED THROUGH PARTNERSHIP



In a multicultural city like Perth, strong communities do not happen by chance. They are built through trust, collaboration, and a shared commitment to helping people feel supported, included, and connected.

In 2025, Chung Wah Community Care (CWCC) stayed true to its promise to support the community. By launching local projects, building partnerships, and responding quickly to new needs, CWCC worked with government, academic, and community groups to strengthen connections, improve safety, and support the wellbeing of older migrants and their families.



Evergreen College: Expanding Reach, Continuing to Grow

As one of CWCC's signature programs, Evergreen College entered an exciting new phase of growth in 2025. In the first half of the year, CWCC partnered with the City of Canning to officially launch Willetton Evergreen College at the CWCC Community Hub. The program's extended presence across Perth's southern suburbs provided more seniors with opportunities for personal development and social connection.



In the north, Morley Evergreen College remained popular. As more people enrolled, the old venue became too small. With help from the City of Bayswater, CWCC moved the program to a bigger, better space. The new Bayswater Evergreen College opened in November, letting more older adults join and enjoy better facilities.

This opening showed what can happen when local government and community groups work together to help older people learn, connect, and live well.





From Daily Living to Digital Confidence

Building a more accessible and supportive community begins with understanding the realities of everyday life. In 2025, CWCC continued to respond to seniors' practical needs in holistic ways across clothing, food, housing, transport, healthcare, and learning, helping older adults live with ease and greater confidence and connection.

Throughout the year, CWCC worked with the Stroke Foundation, Diabetes WA, and Hepatitis WA to deliver health talks on stroke prevention, diabetes management, and hepatitis awareness. These sessions gave community members trusted information to better understand their health and make informed decisions. Workshops with Injury Matters focused on safe movement and falls prevention, helping seniors maintain safety and independence in daily life. Scam awareness sessions delivered with Consumer Protection WA also strengthened the understanding of consumer rights and everyday risk prevention.



CWCC also partnered with Dementia Australia on a series of dementia-related initiatives, including community education and staff training. These efforts helped build awareness, reduce stigma, and strengthen support so that seniors and carers could access help earlier and respond with greater confidence.

CWCC continued delivering the Be Connected digital learning program, supported by the Australian Government through Good Things Australia. Through these one-on-one and small-group sessions, 45 participants developed practical digital skills. Post-program surveys showed that 90% reported increased confidence with technology and greater ability to connect with family and community, demonstrating positive program outcomes.



Standing with the Community When It Matters Most

At CWCC, the community is seen not just as a group to serve, but as a partner to walk alongside. In 2025, this commitment was evident in many meaningful ways.

CWCC continues to provide the Care Finder service, offering free, personalised assistance to older people and their carers to help them access and navigate a range of aged care and community services. This service pays special attention to those who face challenges with language, digital skills, or understanding the system, providing step-by-step guidance and culturally sensitive support to ensure services are arranged smoothly. At the same time, CWCC continues to collaborate with Carers WA on the Carer Gateway project, ensuring carers can access timely information, referrals, and support to help reduce their caregiving burden. When unexpected events affected the community, CWCC responded quickly.



On 3 and 4 September 2025, the CWCC team provided interpreting support to small business owners affected by the fire at the Morley Bushfire Recovery Hub at Morley Library. This assistance helped people communicate with insurers and Services Australia, access recovery support more quickly, and feel reassured during a difficult time.

CWCC also supported the community arts and care storytelling project, *The Moon and the Bakunawa: A Carer's Story*. Through culture and storytelling, the project shared the emotional realities of caring, deepened public understanding, and encouraged greater empathy across the community.



From Lived Experience to Public Knowledge

In 2025, CWCC continued to strengthen its partnerships with research institutions, helping bridge academic research and frontline community practice. In doing so, the organisation ensured that the voices and lived experiences of multicultural communities were not only heard but also recognised, understood, and used to inform better services and policies.

On 4 December 2025, CWCC and Edith Cowan University launched the Migrant Care Experiences research project at Willetton Community Hub. Over two years, the project collected stories from more than 160 older migrants and their families. By exploring language barriers, cultural differences, and unequal access to information, the research highlighted the lived realities of multicultural communities within ageing and care systems, while providing valuable evidence for service and policy improvement.





As a key community partner, CWCC also took part in the BwGen project, funded by the Medical Research Future Fund (MRFF). Combining befriending with the GENIE digital support platform, the project provided participants from multicultural backgrounds with tailored social connections and pathways to community resources.

CWCC also contributed to the five-year iSupport Digital project led by the National Ageing Research Institute (NARI). This work supported the development of multilingual and culturally appropriate digital resources. Early feedback from carers using these resources indicated improved access to information, support, and guidance for multicultural families.



CWCC's 2025 activities and partnerships showed a clear direction: working together, responding to needs, and keeping the community central.

From the growth of Evergreen College to partnerships across government, academia, and community organisations; from health and technology to crisis support and carer services, CWCC showed in 2025 that walking alongside the community helps build resilience, strengthen connection, and improve access to vital services.

CARE AT WORK: A YEAR OF COMMUNITY SUPPORT



Behind every service, phone call, and moment of support at Chung Wah Community Care (CWCC) are people reaching out and others ready to help. These statistics show what CWCC accomplished in 2025, but they also tell a deeper story of care, connection, and community.

Key Data - 1 January 2025 - 31 December 2025

New Clients
Joined

491



Assignment Forms
Processed

157,453

Incoming Calls During
Business Hours
(252 working days)

28,892



Total Service
Hours Provided

210,762.49hrs



Domestic
Assistance Service

17,032.2hrs

Social Support
Service

72,999.9hrs





Total Kilometres Travelled

513,397.46 km

Transport Trips Provided

15,537 trips

Volunteer Hours

25,182 hrs

Volunteer Attendances

3,674 occasions

Clinical Assessments Completed

113

Nursing Delivery Hours

100 hr

Respite - Care Relationships and Carer Support

4,176.4 hrs

IT-Related Support Tickets Managed

5,454



A total of 203,270 hours of service delivery equated to an average of 836 hours of continuous support per working day. This figure represents hundreds of older people receiving ongoing care, companionship, and assistance at home, in the community, and through assessment processes. The addition of 491 new clients further underscores continued growth in a changing service environment.

Of this, 17,032.2 hours of domestic help let older people stay safe, comfortable, and independent at home. 72,999.9 hours of social support offered ongoing opportunities for connection, companionship, and participation in community life, easing loneliness and boosting wellbeing. At the same time, 4,176.4 hours of respite care gave family carers important breaks from long-term caring.





CWCC handled 28,892 incoming calls, averaging more than 114 each day. Behind each call lies a question, a concern, a request for help, or an urgent issue needing immediate attention. Collectively, these calls demonstrate the community's trust in CWCC as a first point of support.

CWCC staff travelled 513,397 kilometres, more than half a million, or almost thirteen times around the world. This shows not just distance, but how far their care reached, bringing services into communities, homes, and places where support is needed most.

At the same time, 157,453 service-related tasks and 5,454 IT support tickets reveal the scale of the work happening behind the scenes. Modern care is not shaped solely by frontline support. It also depends on strong systems, careful coordination, accurate data management, and responsive technical support.

As service needs have become more complex, CWCC has also expanded its clinical capacity. In 2025, the Clinical Team delivered 113 clinical assessments and 100 hours of nursing care, reflecting a growing need for more specialised and clinically informed support.

There were also 15,537 transport trips, 25,182 volunteer hours, and 3,674 volunteer attendances, highlighting the importance of community connection and social participation. Even as systems and policies change, human relationships stay at the heart of support.

Numbers can show scale, but they cannot fully capture the relationships built through care. For CWCC, these figures represent both achievement and responsibility, and serve as a reminder to keep strengthening professional capability, supporting teamwork, safeguarding service quality, and remaining a steady presence alongside the community in times of change.

CWCC SERVICE SURVEY: VOICES FROM THE COMMUNITY

In person-centred aged care, the true measure of service quality comes from the people who experience it. In 2025, Chung Wah Community Care (CWCC) conducted its annual client satisfaction survey, gathering feedback from service users across a range of areas. From satisfaction ratings to personal reflections, the survey offers a meaningful picture of how CWCC's services are experienced by the community.

Understanding Service Quality Through Data

This year's survey showed strong results across many of CWCC's core service indicators. More than half of respondents gave high ratings out of 5 in key areas, reflecting a service experience that is both consistent and well regarded.

SURVEY ITEM /
AVERAGE SCORE



4.57 / CWCC staff treat
me with respect



4.57 / I feel safe and
supported when
receiving CWCC
services



At a pivotal moment as Australia's aged care system enters a new phase with the implementation of the strengthened Aged Care Quality Standards, CWCC has delivered a report card that reflects the confidence and satisfaction of the older people we serve.

The best results were in respect, safety, and feeling supported—clear signs that clients trust CWCC. Feedback about decision-making and follow-up on questions also gives helpful ideas for future improvements.

Beyond the Numbers: What Matters Most to Clients

When asked, "What do you like most about CWCC?", clients returned again and again to three themes: practical support, human connection, and positive change in everyday life.

Many people shared how CWCC made a difference in simple and practical ways:

- » Meeting new friends through activities, helping reduce loneliness for those living alone
- » Mahjong, exercise programs, and community activities that support both physical and mental wellbeing
- » Light, low-salt meals suited to Chinese tastes
- » Affordable outings and social activities
- » Transport to medical appointments and safe travel arrangements, easing concerns for both seniors and their families
- » One-on-one social support tailored to individual needs



4.30 / I receive the care I need



4.35 / I am satisfied with the overall care and support provided by CWCC



4.34 / I receive high-quality care





4.30 / Staff encourage me to “do what I can for myself”



4.44 / Staff are friendly and caring



These responses show that CWCC’s services are valuable because they are practical, easy to access, and meet everyday needs.

While services are important, clients talked most about the people who provide them.

Across many responses, certain words appeared again and again:

- » Sincere, caring and respectful
- » Punctual, reliable and trustworthy
- » Detail-oriented and responsive
- » Thoughtful and warm
- » Many clients also noted that the dedication of volunteers is every bit as strong as that of paid staff

In CWCC’s network, people who show empathy, compassion, and consistency create a trusted support system. This human

connection is a key strength of community-based care, even if it’s hard to measure.

Some responses went even further, moving beyond satisfaction to reflect renewed confidence, purpose, and personal growth:

- » I couldn’t write before, but now I’ve learned Chinese calligraphy.
- » The activities have made me more confident and more positive about life.
- » Living alone can feel isolating, but here I found a sense of connection again.

One newly joined CWCC client also shared her experience. After being referred through My Aged Care, she received timely and professional support within a short period. What began as a time of uncertainty and vulnerability during her physical recovery gradually turned into renewed anticipation, as she looked forward to joining community activities and reconnecting socially.



4.25 / Communication
between CWCC
and myself is good



4.16 / I am involved in planning
and decision-making
about my services



4.28 / Staff follow up when
I raise questions or
concerns

This kind of transformation reflects the true purpose of community-based aged care: not simply helping people continue living, but helping them rediscover direction, confidence, and meaning in life.

Clients' Hopes for the Future: Expectations for CWCC

When we asked, "In what areas do you think CWCC could improve?" Most people didn't criticise, but they offered thoughtful, positive ideas for the future:

- » More outings and travel opportunities to experience nature and the wider community
- » More Chinese cultural and traditional festival celebrations
- » A wider range of activities, such as dance and exercise programs

- » More information sessions relevant to later life
- » Expanding service coverage to support more seniors living alone

Behind these suggestions is something positive: a strong sense of trust and a belief that CWCC can continue to grow in ways that matter to the community.

This annual service satisfaction survey not only recognises the progress CWCC has made, but also helps guide the path ahead. By continuing to listen, reflect, and respond, CWCC moves into 2026 with renewed commitment to providing community-based aged care that is respectful, responsive, and deeply connected to the people it serves.



FINDING ORDER AMID SYSTEMIC CHANGE: CWCC'S INDUSTRY INSIGHTS AND PRACTICAL APPROACHES TO REFORM

In 2025, when the Australian Government moved forward with the Support at Home (SaH) reform, the aged care sector saw it as more than just a policy update. It marked a bigger change in principles, rules, and how services are delivered.

The decision to defer implementation from July to November also highlighted the reform's complexity. For Chung Wah Community Care (CWCC), a long-standing provider serving culturally and linguistically diverse (CALD) communities, the central task has been to translate broad reform principles into practical, sustainable, and culturally accessible support.

From Service Provision to Rights-Based Frameworks

At its core, the SaH reform represents a shift from a service-driven model to a rights-based framework. In the past, older people were often positioned mainly as recipients assessed against eligibility criteria. Under SaH, they are more clearly recognised as rights-holders, with greater emphasis on informed choice, participation, and autonomy.

But rights only matter if people understand and use them in real life.

CWCC CEO Theresa Kwok says the biggest challenge is not just technical changes, but a bigger shift in thinking. When policies talk about "choice", "informed consent", and "participation", it's important to ask: do older people really understand the rights they now have? In a multilingual, multicultural context, this question becomes particularly complex.

CWCC has taken a hands-on approach by putting these principles into daily service. This means explaining how government funding and budgets work, helping older people shape their care plans, clarifying costs, and encouraging changes based on personal preferences. By keeping up conversations and empowering people, rights become part of real life, not just policy.

Organisational Transformation Behind Regulatory Reform

The SaH framework also raises the bar for compliance, data transparency, and risk management. In practice, it has changed how funding works, how administration is organised, and how services are delivered.

In response, CWCC adopted a broad organisational preparation strategy. Over the past year, coordination across departments intensified, internal systems were reviewed and refined, online and offline workflows



were restructured, and staff training was expanded to strengthen understanding of policies and risk management capabilities. This level of internal alignment has been critical to supporting a stable transition.

Importantly, CWCC's leadership chose direct community engagement over passive communication. The CEO and management team met face to face with older people to explain the reform, respond to concerns, and provide clarity. In periods of uncertainty, transparency and reassurance are just as important as compliance.

Structural Inequality and the CALD Context

While SaH brings challenges for everyone, it is even harder for CALD communities due to language barriers, limited knowledge of the Australian system, fewer support networks, and lower digital confidence. When "choice" is stressed but information is hard to come by, making decisions can become stressful.

Seeing this risk, CWCC reached out beyond its current clients. With help from the Care Finder team, they held community seminars in different languages and offered one-on-one consultations. This helped older people and families understand service options, supports, transition steps, and how to use the My Aged Care system.

By doing this, CWCC has become a translator—not just of language, but also of policies, processes, and what they mean in daily life.

By working with the sector and providing policy feedback, CWCC continues to speak up for CALD communities at the government level. This helps ensure real-life needs are considered in decision-making. Without cultural and language awareness, reforms could worsen service gaps. For CWCC, advocacy is key to fair changes.

Reform as an Ongoing Process

Looking ahead, the government plans to move existing CHSP services into the SaH framework by 2027. For many people using government-funded aged care, this means ongoing change will become normal. In this situation, stable organisations and clear information will be vital for keeping community trust.

To help people stay informed, CWCC will hold two in-person information sessions in April and May. Management and case coordinators will answer community questions directly. Sessions will be in Mandarin, Vietnamese, and English, so everyone can join.

Reform can be complex, but it doesn't have to be isolating. By preparing, engaging, and advocating, CWCC continues to help older people and the wider CALD community navigate change with greater clarity and confidence.



总干事寄语

社区照护的核心，是人与人之间的关系、信任，以及让每一位都能有尊严、有信心生活的共同精神。2025年，中华社区服务 (CWCC) 一直与我们的多元文化社区及合作伙伴并肩同行，提供贴近实际生活、务实而温暖的支援服务。

本期《Living Stronger》周年特刊，从多个不同角度回顾了我们的努力，包括服务项目的发展、健康及数码学习的价值、对照顾者支援的重要性，以及研究与倡议工作如何为多元文化社区带来更好的成果。这些内容共同说明，有意义的照护不仅是回应眼前的需要，更是为社区人士创造机会，让大家能持续保持联系、获得资讯，并积极参与社区生活。

2025年，长者护理服务经历了不少重大转变。随着「居家支持」(Support at Home) 等新改革的推出，许多长者及其家人都需要重新了解新的制度和服务方式。正因如此，像CWCC这样值得信赖的社区机构就显得尤其重要。我们不单以提供服务为己任，更致力让整个过程变得更清晰、减少压力，让大家在面对转变时，能够更有信心，更加安心。

我们深信，真正的进步始于聆听。你们的意见和故事，帮助我们不断成长，也提醒我们，最好的想法往往源自你们亲身的生活经验。透过彼此聆听、共同学习，我们可以令CWCC做得更好，惠及更多社区人士。

希望本刊物能带来反思与鼓励，让人们看到，只要始终以社区为中心，就能成就更多。衷心感谢大家一直以来的信任与支持。让我们携手同行，为所有人建设更美好的社区。

郭郑素雯太平绅士
CWCC总干事



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

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

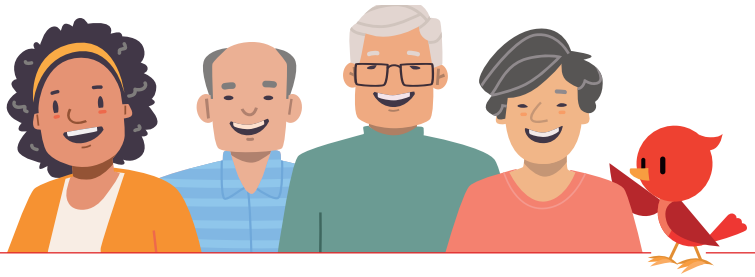
ISSUE#55 — 2026

English	02
总干事寄语	20
扎根社区, 连系伙伴	22
照护在日常实践中: 社区支援的一年	28
CWCC 服务调查: 社区的回声	32
在变革中寻找秩序: CWCC的行业洞察与实践路径	36
Tiếng Việt	38



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。

扎根社区， 连系伙伴



在珀斯这样一个多元文化城市，强大的社区并非自然形成，而是建基于信任、合作，以及共同致力让区内每个人都感到被支持、被接纳和彼此连结。

2025年，中华社区服务(CWCC)始终坚守服务社区的承诺。通过推动本地项目、建立伙伴合作关系，并迅速回应新出现的需要，CWCC 与政府、学界及社区团体携手合作，加强社区连系、提升安全感，并支持年长移民及其家人的身心福祉。



长青学院：扩展边界，持续成长

作为CWCC标志性项目，长青学院(Evergreen College)在2025年迈入新的发展阶段。在上半年，CWCC与坎宁市政府合作，在CWCC社区中心正式启动威乐顿长青学院。随着服务延伸至珀斯南区更多地点，为更多长者带来个人成长及社交连系的机会。



在北区方面,莫利长青学院亦一直深受欢迎。随着参与人数不断增长,原有场地逐渐不敷使用。在贝斯沃特市政府的支持下,CWCC成功将项目迁往一个更宽敞、设施更完善的新场地,全新的贝斯沃特长青学院于11月正式启用,让更多长者可以参与其中,并享用更优质的设施。

这次新址启用,展现了地方政府与社区服务机构之间的高度互信与协作,让优质社区资源得以惠及更多长者。



从日常生活到数码自信

要建立一个更方便接触、更具支持性的社区，首先需要了解长者日常生活中的实际情况。2025年，CWCC继续从衣、食、住、行、医疗及学习等多方面，全面回应长者的实际需要，协助他们活得更安心、更有自信，并与社区保持更紧密的连系。

2025年，CWCC先后与 Stroke Foundation、Diabetes WA、Hepatitis WA 合作，举办多场健康讲座，围绕中风预防、糖尿病管理及肝炎认知等议题，这些讲座为社区人士提供可靠资讯，帮助他们更了解自己的健康状况，并作出更明智的决定。CWCC 还与 Injury Matters 合作举办行动安全与预防受伤工作坊，协助长者在日常活动中提升安全性与独立性。CWCC还与Consumer Protection WA 合作举办防诈骗讲座，进一步强化消费者权益与风险防范意识。



此外，CWCC还与 Dementia Australia 合作开展一系列退智症相关项目，包括社区讲座以及员工专业培训。这些工作有助提升社区认识、减少污名，并加强支援网络，让长者及照顾者可以更早获得协助，并更有信心地作出应对。

与此同时，CWCC持续推广由澳洲联邦政府Good Things Australia支持的 Be Connected 数码学习计划。通过一对一及小组形式，共有 45 位参加者提升了实用数码技能。计划后的问卷显示，90% 参加者表示自己在使用科技方面更有信心，亦更能与家人及社区保持联系，反映计划带来了正面的成效。



在关键时刻与社区同行

在 CWCC, 社区不单止是服务对象, 更是与我们并肩同行的重要伙伴。2025年, 这份承诺在多个重要层面上都得到了具体体现。

在照顾者支持方面, CWCC持续提供 Care Finder 服务, 为长者及照顾者提供免费、个性化的支持, 协助他们申请和使用各类长者照护及社区服务。该服务特别关注在语言、数码操作或制度理解上有困难的人士, 通过一步步指导和文化敏感的协助, 确保服务顺利安排。与此同时, CWCC也持续与 西澳照顾者协会 (Carers WA) 合作开展“照顾者门户”(Carer Gateway) 项目, 确保照顾者能够及时获取资讯、转介和支持, 减轻照护压力。

面对突发公共事件, CWCC也迅速作出回应。2025年9月3日至4日, CWCC团队于莫利



图书馆的「莫利大火重建中心」, 为受火灾影响的小商户提供传译协助, 帮助他们与保险公司及 Services Australia 沟通, 以更快获取灾后支援, 并在困难时刻感受到更多安心与支持。

此外, CWCC还赞助并支持社区艺术与照护叙事项目《The Moon and the Bakunawa: A Carer's Story》, 以文化与故事的方式, 这个项目呈现了照顾工作背后的情感真实, 深化公众对照顾者处境的理解, 并鼓励社区建立更大的同理心。



从生活经验到公共知识

2025年, CWCC 持续加强与研究机构的合作, 进一步连结学术研究与前线社区实务。通过这些合作, 确保多元文化社区的声音与真实生活经验, 被听见、重视、理解, 并用作改善服务和政策的重要依据。

2025年12月4日, CWCC与埃迪斯科文大学于威乐顿社区中心联合发布「移民照护经验」研究项目。该项目历时两年, 收集超过160位移民长者及其家庭的故事。研究通过探讨语言障碍、文化差异及信息获取不均等问题, 呈现多元文化社区在老龄化与照护体系中的真实处境, 同时为服务改进及政策优化提供了宝贵的实证基础。





作为重要的社区合作伙伴，CWCC还参与了由医疗研究未来基金 (MRFF) 资助的BwGen 项目。此项目结合陪伴支援服务与GENIE 数码支援平台，为多元文化背景的参加者提供度身订造的社会连系及社区资源转介途径。

CWCC还参与了由国家老年医学研究所 (NARI) 主导、为期五年的 iSupport Digital项目。这项工作支援开发多语言及具文化適切性的数码资源。早期使用这些资源的照顾者回馈显示，多元文化家庭在获取资讯、支援及照顾指引方面均有所改善。



回顾2025年，CWCC的各项工作与合作，清楚展现了一个方向：携手合作、回应需要、并始终以社区为中心。

从长青学院的持续拓展，到与政府、学界及社区机构建立伙伴关系；从健康与科技学习，到危机支援及照顾者服务，CWCC在2025年充分展现出，与社区同行能够提升社区韧性、加强彼此连结，并改善居民获取重要服务的机会。

照护在日常实践中： 社区支援的一年



在中华社区服务 (CWCC), 每一项服务、每一通电话的背后, 都有主动伸出援手的人, 以及随时准备提供协助的人。这些数据不单显示了 CWCC 在 2025 年所完成的工作, 更诉说了—一个关于关爱、连结与社区同行的更深层故事。



关键数据 — 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

新加入客户

491



处理工作需求表单

157,453

工作时间内来电
(252个工作日)

28,892



提供的总服务小时数

210,762.49hrs



居家服务小时数

17,032.2hrs

社交支持服务小时数

72,999.9hrs





总行驶里程/千米

513,397.46km

提供接送服务次数

15,537

义工服务小时数

25,182hrs

义工参与次数

3,674



完成临床医疗评估

113

护理服务提供小时数

100hr

喘息服务小时数 -
照护关系与照护者支持

4,176.4hrs

处理IT相关支持工单

5,454



合共203,270小时的服务,相当于平均每个工作日提供约836小时的持续支持。这个数字代表数以百计的长者在家中、在社区中、以及在评估的过程中,持续获得照顾、陪伴与协助。而491位新增服务使用者,也进一步反映出在不断转变的服务环境下,CWCC 服务需求持续增长。

17,032.2小时的居家服务,让长者能够在家中更安全、舒适及独立地生活;72,999.9小时的社交支持服务,则持续为长者提供建立联系、获得陪伴及参与社区生活的机会,帮助减轻孤独感,提升整体福祉。与此同时,4,176.4小时的暂托照顾服务,为长期承担照护责任的家庭照护者提供了宝贵的喘息空间。





CWCC 全年共处理 28,892 通来电, 平均每天超过 114 通电话。每一通电话背后, 可能是一个查询、一份忧虑、一个求助需要、或是一项需要即时处理的紧急情况。这些来电共同反映出, 社区对 CWCC 作为首要支援渠道的信任。

513,397公里的服务里程数, 超过五十万公里, 几乎相当于绕地球十三圈。物理移动的总和, 是服务真正走进社区、走进家庭、走进最需要支持之处的轨迹。

同时, 157,453项与服务相关的工作, 以及5,454项技术支持个案, 也显示出幕后工作的庞大规模。现代照护并不单靠前线服务来成就, 还有赖稳健的系统、细致的协调、准确的数据管理, 以及迅速到位的技术支持。

随着服务需要日趋复杂, CWCC 也持续提升临床服务能力。2025 年, 临床团队共完成113次临床评估及提供100小时护理服务, 反映出社区对更专业、具临床基础支持的需求正不断增加。

此外, 全年共有15,537次交通接送服务、25,182小时义工服务, 以及3,674人次义工参与, 突显社区连系及社交参与的重要性。即使制度与政策不断转变, 人与人之间的关系始终是支持工作的核心。

数字可以呈现规模, 却无法完全反映照护中建立起来的人际关系。对CWCC而言, 这些数据既是成绩, 也代表责任, 提醒我们要继续加强专业能力、支持团队合作、守护服务质素, 并在变化之中, 继续稳步陪伴社区同行。

CWCC 服务调查： 社区的回声

在以“以人为本”为核心的长者护理体系中，服务是否真正有效，最终要由服务使用者来判断。2025年，中华社区服务(CWCC)通过年度客户满意度调查，系统收集了来自服务使用者的反馈，从量化评分到自由表达的意见，勾勒出一幅真实而立体的服务图景。

从数据了解服务质素

今年的调查在CWCC 多项核心服务指标上都录得理想结果。超过半数受访者在多个关键范畴给予5分制中的高分评价，显示出整体服务体验的稳定性与一致性。

调查项目 / 平均分



4.57 / CWCC
工作人员尊重我



4.57 / 我在接受 CWCC 服务
时感到安全并获得支持



在澳大利亚长者护理体系迈入与“加强版长者服务质量标准”正式实施的重要节点，CWCC交出了一份令长者满意的答卷。

表现最突出的范畴包括尊重、安全、与感觉被支持，这些都清楚反映出服务使用者对 CWCC 的信任。而有关参与决策及问题跟进的意见，则为未来服务改进提供了具建设性的方向。

数字以外：服务对象最重视的是什么？

当被问到「你最喜欢CWCC的哪方面？」时，长者客户的回答呈现出三个清晰主题：实际支援、人际连系、以及对生活的正面改变。

不少人分享了 CWCC 如何在简单而实际的层面上，为他们带来改变：

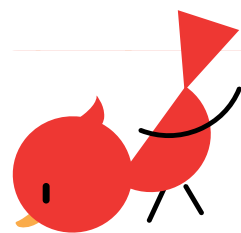
- » 通过活动结识新朋友，减少独居带来的孤独感
- » 麻将、运动项目及各类社区活动，有助维持身心健康
- » 清淡、低盐、贴合华人口味的膳食安排
- » 价格合理、可负担的外出与社交活动
- » 就医接送与出行安全保障，减轻家属与长者的担忧
- » 按照个人需要而设的一对一社区支援服务

★★★★★
4.30 / 我获得了我
所需要的照护

★★★★★
4.35 / 我对 CWCC 的
整体照护与支持感到满意

★★★★★
4.34 / 我获得了高
质量的照护





4.30 / 鼓励我“能自己做的,就自己做”



4.44 / 工作人员友善、有爱心



这些回应显示, CWCC服务的价值体现在真正贴近生活、容易获得, 并真正回应日常生活所需。

虽然服务内容本身很重要, 但服务使用者谈得最多的, 始终是提供服务的人。

在众多回应中, 有一些形容词反覆出现:

- » 真诚、关怀、尊重他人
- » 准时、可靠、值得信赖
- » 做事细致, 回应及时
- » 体贴暖心
- » 也有不少客户提到, 义工团队的投入程度甚至不亚于正式员工

在 CWCC 的服务网络中, 一个个有同理心的人们共同构成了一个可信赖的支持系统, 这正是社区照护模式中最珍贵、也最难被量化的力量。

有些回应更进一步, 不只是表达满意与否, 而是反映出重新建立的信心、生活方向, 以及个人成长:

- » 以前不会写字, 现在学会了写中国书法。
- » 活动让我更有自信, 也更积极面对人生。
- » 一个人很容易感到孤立, 但在这里, 我重新找回了与人的连接感。

一位新加入 CWCC 的客户分享了她的经历。自从通过 My Aged Care 转介到 CWCC 后, 她在短时间内便获得及时而专业的支持。原本在身体康复期间所经历的彷徨与脆弱, 逐渐转化为新的盼望, 让她开始期待参与社区活动, 重新与人建立社交联系。



4.25 / 我和 CWCC
之间沟通良好



4.16 / 我能参与服务
规划和决策



4.28 / 当我提出问题时，
工作人员会跟进

这种转变，正是CWCC社区长者照护存在的核心意义：不只是帮助一个人继续生活下去，更是帮助他们重新找回人生的方向、自信与意义。


长者的期待：寄托在 CWCC 身上的未来

当我们问到「你认为CWCC在哪方面可以做得更好？」时，大部份人的回应并非批评，而是提出了一些具建设性而正面的想法：

- » 增加外出与旅行机会，接触大自然与更广阔的社区
- » 举办更多中国传统节庆及文化活动
- » 提供更多元化的活动形式，例如舞蹈及运动班
- » 增加更多与晚年生活相关的资讯讲座
- » 扩大服务覆盖范围，支援更多独居长者

这些建议背后，反映出社区对 CWCC 有深厚的信任，并相信 CWCC 能够继续以对社区有意义的方式成长和发展。

这份年度服务满意度调查，不单肯定了CWCC走过的路，也为未来发展提供了清晰方向。通过持续聆听、反思和回应，CWCC 将以更坚定的承诺迈向2026年，继续提供一种以尊重为本、回应需要、并与服务使用者紧密连结的社区长者照护服务。



在变革中寻找秩序： CWCC的行业洞察与实践路径

2025年，当澳洲政府正式推进“Support at Home (SaH)”改革时，行业内普遍意识到这将是一场涉及理念、监管逻辑与服务结构的系统性重构。

而实施日期由7月延迟至11月，进一步透露出这项改革本身的复杂性。对于一向服务多元文化及语言背景 (CALD) 社区的中华社区服务 (CWCC) 而言，核心任务则是如何把宏观的改革理念，转化为实际、可持续，并且具文化可及性的服务。

从服务提供走向以权利为本的框架

如果要用一句话概括SaH改革的核心逻辑，那便是：从「以服务为主导」转向「以权利为主导」。过去，长者往往以“服务接受者”的身份存在，重点在于“是否符合条件”；而在SaH框架下，他们更清楚地被视为权利持有人。

但权利只有在当事人真正明白，并能在生活中实际运用时，才具真正意义。

CWCC总干事郭郑素雯Theresa指出，本次改革最大的挑战，并非技术调整，而是一种更深层的思维转变。当政策开始强调「选择权」、「知情权」，及「参与权」时，我们必须回答一个问题——长者是否真正理解自己拥有什么权利？在多语言、多文化背景下，这个问题尤为复杂。

CWCC 采取了务实而主动的方式，把这些理念落实到日常服务之中。这包括向长者解释政府资助及预算如何运作、协助他们参与制定个人照护计划、说明相关费用，以及鼓励他们按个人意愿作出调整。透过持续对话与赋权，权利不再只是停留在政策文件上，而是成为真实生活的一部分。

监管改革背后的机构转型

在SaH体系下，政府监管对合规、数据透明度与风险管理提出更高要求。实际上，这项改革已改变了资金运作方式、行政安排以及服务提供模式。

为此，CWCC采取了全方位的机构准备策略。过去一年，各部门之间的协调明显加强，内部系统经过检视和优化，线上与线下的工作流程也重新整理，员工培训进一步扩展，以提升对政策理解及风险管理的能力。这种内部高度协调，对支援机构稳定过渡至关重要。



值得一提的是，CWCC管理层选择主动走入社区，而非仅通过书面通知传达信息。总干事及管理团队与长者面对面解释改革进程，回应焦虑与疑问。在制度不确定时期，信息透明与情绪稳定同样重要。

结构性不平等：多元文化群体的隐形风险

如果说SaH改革对所有长者都是挑战，那么对多元文化群体而言，这种挑战具有叠加效应。语言障碍、对澳洲制度理解有限、缺乏家庭支持网络、对数码系统不熟悉，面对改革往往更加困难。当政策强调「选择」，但资讯却不容易取得时，作出决定反而可能成为一种压力。

有见及此，CWCC并未将改革工作局限于现有客户，而是扩展至更广泛的社区层面。在Care Finder团队支持下，CWCC举办了多场不同语言的社区讲座，并提供一对一咨询服务，帮助长者及其家人了解服务选项、可获支援、转衔步骤，以及如何使用 My Aged Care 系统。

透过这些工作，CWCC所扮演的角色，不单是语言翻译者，更是政策、流程及其日常意义的「转译者」。

此外，CWCC也通过参与业界合作及提交政策意见，持续向政府反映多元文化群体在改革中面临的实际困难，确保真实生活中的需要能够被纳入决策考量。制度设计若忽视文化差异与语言敏感度，最终可能扩大服务鸿沟。对 CWCC 而言，倡议工作正是推动公平改革不可或缺的一环。

改革仍在继续

展望未来，政府计划于2027年前，将现有CHSP服务纳入SaH框架。这意味着，未来几年内，几乎所有使用政府资助长者服务的人，都将经历类似转型。变化将成为常态。在这种背景下，机构的稳定性与信息透明度，将是维持社区信任的关键。

为协助社区人士持续掌握最新资讯，CWCC将于四月及五月举办两场实体资讯讲。管理团队及个案协调员将直接回应社区疑问。讲座将以普通话、越南话及英语进行，让更多人士都能参与其中。

改革可以很复杂，但不一定要让人感到孤立无援。透过积极准备、主动联系及持续倡议，CWCC会继续协助长者及更广泛的CALD社区，以更清晰的理解和更充足的信心，一同面对转变。



Thông điệp của Giám đốc Điều hành

Cốt lõi của chăm sóc cộng đồng chính là xây dựng và gìn giữ các mối quan hệ, sự tin cậy và tinh thần sẻ chia, giúp mỗi thành viên sống với phẩm giá và sự tự tin. Năm 2025, Công ty Chăm sóc Cộng đồng Chung Wah (CWCC) đã đồng hành cùng cộng đồng đa văn hóa và ngôn ngữ (CALD) cũng như các đối tác, mang đến sự hỗ trợ thiết thực, thân thiện và gắn liền với đời sống thực tế của người dân.

Ấn bản đặc biệt của Bản tin Sống khỏe mạnh hơn (Living Stronger) năm 2026 tiếp tục thể hiện cam kết của chúng tôi trên nhiều phương diện: sự phát triển của các chương trình hỗ trợ, giá trị của các sáng kiến về sức khỏe và học tập kỹ thuật số, tầm quan trọng của việc hỗ trợ người chăm sóc, cũng như vai trò của nghiên cứu và vận động chính sách trong việc tạo ra những kết quả tốt hơn cho các cộng đồng đa văn hóa. Cam kết của chúng tôi cho thấy rằng việc chăm sóc ý nghĩa không chỉ là đáp ứng nhu cầu trước mắt mà còn là tạo điều kiện để mọi thành viên và khách hàng luôn được kết nối, được cập nhật thông tin và tích cực tham gia vào hoạt động cộng đồng.

Năm 2025 cũng đánh dấu những thay đổi lớn trong lĩnh vực chăm sóc cao niên. Với các cải cách mới như chương trình Hỗ trợ tại nhà (Support at Home), nhiều bậc cao niên và gia đình của họ đã và đang phải làm quen với những thay đổi về hệ thống và cách thức tiếp cận chăm sóc mới. Đây chính là lúc các tổ chức cộng đồng đáng tin cậy như CWCC trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Chúng tôi tự hào không chỉ cung cấp dịch vụ mà còn giúp khách hàng và gia đình họ hiểu những thay đổi dễ dàng hơn và giảm bớt áp lực cho họ, để họ có thể đón nhận những thay đổi này với sự tự tin và an tâm.

Chúng tôi tin rằng tiến bộ thực sự bắt đầu từ việc lắng nghe. Những ý kiến phản hồi và câu chuyện của khách hàng, gia đình và cộng đồng giúp chúng tôi ngày càng hoàn thiện, đồng thời nhắc nhở chúng tôi rằng những ý tưởng tốt nhất thường được đề xuất từ chính trải nghiệm của cộng đồng. Thông qua việc cùng lắng nghe và học hỏi, chúng ta có thể xây dựng CWCC ngày càng tốt hơn cho tất cả mọi người.

Hy vọng rằng Ấn bản này mang lại cho quý vị nhiều chiêm nghiệm và động lực mới, nhắc nhở chúng ta về những điều có thể đạt được khi coi cộng đồng là trung tâm trong mọi nỗ lực.

Xin chân thành cảm ơn sự tin tưởng và ủng hộ liên tục của quý khách hàng, cộng đồng và cán bộ nhân viên của CWCC trong nhiều năm qua.

Cùng nhau, chúng ta sẽ xây dựng một cộng đồng tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người.

Theresa Kwok JP
Tổng Giám đốc Điều hành (CEO)



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

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
ĐỘNG TẠI BALCATT**
18 Radalj Place,
Balcatta



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

Điều Hành

ISSUE#55 — 2026

English 02

中文 20

Thông điệp của Giám đốc
Điều hành 38

Gắn kết từ cộng đồng, kết nối
qua hợp tác 40

Công việc chăm sóc: Một năm
đồng hành cùng cộng đồng 46

Khảo sát chất lượng dịch vụ của
CWCC: Tiếng nói từ cộng đồng 50

Định hướng lại dịch vụ trong bối
cảnh thay đổi hệ thống: Góc nhìn
ngành và cách tiếp cận thực tiễn
của CWCC đối với cải cách chăm
sóc cao niên 54



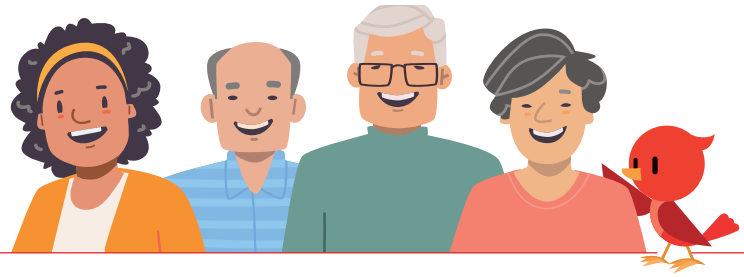
"Living Stronger" là bản tin hàng quý do Chung Wah Community Care (CWCC) phát hành. Là một tổ chức phi lợi nhuận, chúng tôi nỗ lực cung cấp các dịch vụ đạt tiêu chuẩn cao nhất và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người cao tuổi và người khuyết tật, đặc biệt là những người đến từ các nền văn hóa và ngôn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

follow us:



www.chungwahcc.org.au

GẮN KẾT TỪ CỘNG ĐỒNG, KẾT NỐI QUA HỢP TÁC



Trong một thành phố đa văn hóa như Perth, những cộng đồng vững mạnh không hình thành một cách ngẫu nhiên. Chúng được xây dựng từ sự tin cậy, hợp tác và cam kết chung nhằm giúp các thành viên cảm thấy được hỗ trợ, được hòa nhập, và được kết nối.

Trong năm 2025, Công ty Chăm sóc Cộng đồng Chung Wah (CWCC) tiếp tục giữ vững cam kết đồng hành cùng cộng đồng. Thông qua việc triển khai các dự án địa phương, xây dựng quan hệ đối tác và nhanh chóng đáp ứng những nhu cầu mới, CWCC đã hợp tác với chính phủ, các tổ chức học thuật và cộng đồng khác nhau nhằm tăng cường kết nối, cải thiện an toàn và nâng cao sức khỏe, phúc lợi cho người cao niên nhập cư và gia đình của họ.



Đại học Trường Xuân: Mở rộng phạm vi, tiếp tục phát triển

Là một trong những chương trình tiêu biểu của CWCC, Đại học Trường xuân (Evergreen College) đã bước vào giai đoạn phát triển đầy hứng khởi trong năm 2025. Trong nửa đầu năm, CWCC hợp tác với Thành phố Canning chính thức ra mắt Đại học Trường xuân Chi nhánh Willetton. Việc mở rộng chương trình tại khu vực phía Nam thành phố Perth đã mang đến thêm nhiều cơ hội phát triển bản thân và kết nối xã hội cho người cao niên.

Ở phía Bắc, Đại học Trường xuân chi nhánh Morley vẫn tiếp tục thu hút cộng đồng khi số lượng người



tham gia ngày càng tăng và địa điểm cũ không còn đáp ứng đủ nhu cầu. Với sự hỗ trợ từ thành phố Bayswater, CWCC đã chuyển chương trình đến một không gian rộng rãi và phù hợp hơn. Theo đó Đại học Trường xuân chi nhánh Bayswater mới được khai trương vào tháng 11 năm 2025, tạo điều kiện cho nhiều bậc cao niên tham gia hơn và tận hưởng cơ sở vật chất tốt hơn.

Sự kiện khai trương này là minh chứng rõ ràng cho những kết quả tích cực khi chính quyền địa phương và các tổ chức cộng đồng cùng hợp tác để hỗ trợ người cao niên học tập, kết nối và sống khỏe mạnh.



Từ sinh hoạt hằng ngày đến sự tự tin hơn trong kỹ thuật số

Xây dựng một cộng đồng dễ tiếp cận và hỗ trợ tốt hơn bắt đầu từ việc thấu hiểu thực tế đời sống hằng ngày. Trong năm 2025, CWCC tiếp tục đáp ứng nhu cầu thiết thực của người cao niên một cách toàn diện, từ quần áo, thực phẩm, nhà ở, đi lại, chăm sóc sức khỏe đến học tập, giúp họ sống thoải mái hơn, tự tin hơn và gắn kết hơn.

Trong năm 2025, CWCC đã phối hợp với Quỹ Đột quy Tây Úc (Stroke Foundation), Tổ chức Tiểu đường Tây Úc (Diabetes WA), và Tổ chức Viêm gan Tây Úc (Hepatitis WA) tổ chức các buổi chia sẻ về phòng ngừa đột quy, quản lý bệnh tiểu đường và nâng cao nhận thức về viêm gan. Những hoạt động này cung cấp thông tin đáng tin cậy, giúp cộng đồng hiểu rõ hơn về sức khỏe và đưa ra quyết định phù hợp.

Các hội thảo phối hợp với Tổ chức Các vấn đề về Chấn thương (Injury Matters) tập trung vào vận động an toàn và phòng ngừa té ngã, hỗ trợ người cao niên duy trì sự an toàn và độc lập trong cuộc sống hằng ngày. Bên cạnh đó, các buổi nâng cao nhận thức về lừa đảo do Tổ chức Bảo vệ Khách hàng Tây Úc (Consumer Protection WA) thực hiện cũng góp phần giúp người cao niên và cộng đồng



hiểu rõ quyền lợi của mình và phòng tránh rủi ro. CWCC cũng hợp tác với Tổ chức Suy giảm Trí Nhớ (Dementia Australia) triển khai nhiều sáng kiến liên quan đến phòng ngừa và hỗ trợ chứng suy giảm trí nhớ, bao gồm giáo dục cộng đồng và đào tạo nhân viên. Những nỗ lực này góp phần nâng cao nhận thức, giảm kỳ thị và tăng cường hỗ trợ, giúp người cao niên và người chăm sóc tiếp cận sự trợ giúp sớm hơn và tự tin hơn.

Chương trình học kỹ năng số (Be Connected) tiếp tục được triển khai với sự hỗ trợ từ Chính phủ Úc thông qua Tổ chức Good Things Australia. Với các buổi học cá nhân và nhóm nhỏ, 45 người tham gia đã phát triển kỹ năng số thiết thực. Kết quả khảo sát sau chương trình cho thấy 90% người tham gia cảm thấy tự tin hơn khi sử dụng công nghệ và kết nối với gia đình, cộng đồng tốt hơn, thể hiện hiệu quả tích cực của chương trình.



Đồng hành cùng cộng đồng trong những thời điểm quan trọng

Tại CWCC, cộng đồng không chỉ là đối tượng phục vụ mà còn là đối tác đồng hành. Trong năm 2025, cam kết này được thể hiện rõ qua nhiều hoạt động ý nghĩa.

CWCC tiếp tục cung cấp dịch vụ Hỗ trợ Tìm kiếm Chăm sóc (Care Finder) miễn phí và cá nhân hóa cho người cao niên và người chăm sóc, giúp họ tiếp cận và sử dụng các dịch vụ chăm sóc cao niên và dịch vụ cộng đồng. Dịch vụ đặc biệt chú trọng hỗ trợ những người gặp khó khăn về ngôn ngữ, kỹ năng số hoặc hiểu biết hệ thống, thông qua hướng dẫn từng bước và hỗ trợ phù hợp văn hóa để đảm bảo việc tiếp cận dịch vụ diễn ra thuận lợi.

Song song đó, CWCC tiếp tục hợp tác với Tổ chức Người chăm sóc Tây Úc (Carers WA) trong dự án Cổng Thông tin Người Chăm sóc (Carer Gateway), giúp người chăm sóc tiếp cận thông tin và dịch vụ kịp thời, nhận sự hỗ trợ cần thiết nhằm giảm bớt gánh nặng chăm sóc.

Ngoài ra, CWCC cũng cung cấp hỗ trợ cộng đồng khi có các sự kiện bất ngờ xảy ra. Ví dụ, vào ngày 3 và 4 tháng 9 năm 2025, đội ngũ CWCC đã cung cấp hỗ



trợ phiên dịch cho các chủ doanh nghiệp nhỏ bị ảnh hưởng bởi vụ cháy tại Trung tâm Phục hồi Cháy rừng tại Morley (Morley Bushfire Recovery Hub) thuộc Thư viện Morley. Sự hỗ trợ này giúp họ giao tiếp với công ty bảo hiểm và Tổ chức Dịch vụ Xã hội Úc (Services Australia), tiếp cận hỗ trợ phục hồi nhanh hơn và cảm thấy an tâm hơn trong giai đoạn khó khăn.

CWCC cũng hỗ trợ dự án nghệ thuật cộng đồng kết hợp kể chuyện chăm sóc mang tên Mặt Trăng và Bakunawa: Câu chuyện của người chăm sóc (The Moon and the Bakunawa: A Carer's Story). Thông qua văn hóa và kể chuyện, dự án đã chia sẻ những khía cạnh cảm xúc của việc chăm sóc, nâng cao nhận thức cộng đồng và khuyến khích sự thấu cảm sâu sắc hơn.



Từ trải nghiệm thực tế đến tri thức cộng đồng

Trong năm 2025, CWCC tiếp tục củng cố quan hệ hợp tác với các tổ chức nghiên cứu, góp phần kết nối giữa nghiên cứu học thuật và thực tiễn cộng đồng. Qua đó, tiếng nói và trải nghiệm thực tế của các cộng đồng đa văn hóa không chỉ được lắng nghe mà còn được ghi nhận, thấu hiểu và sử dụng để cải thiện dịch vụ và chính sách.

Ngày 4 tháng 12 năm 2025, CWCC phối hợp với Đại học Edith Cowan ra mắt dự án nghiên cứu Trải nghiệm Chăm sóc của Người di cư (Migrant Care Experiences) tại Trung tâm Cộng đồng Willetton. Trong suốt hai năm, dự án đã thu thập câu chuyện của hơn 160 bậc cao niên nhập cư và gia đình họ. Bằng việc tìm hiểu các rào cản ngôn ngữ, khác biệt văn hóa và sự bất bình đẳng trong tiếp cận thông tin, nghiên cứu đã phản ánh chân thực thực tế của các cộng đồng đa văn hóa trong hệ thống chăm sóc cao niên, đồng thời cung cấp bằng chứng giá trị cho việc cải thiện dịch vụ và chính sách.





Với vai trò là đối tác cộng đồng quan trọng, CWCC cũng tham gia dự án Làm bạn với Genie (BwGen), được Quỹ Tương Lai Nghiên cứu Y tế (Medical Research Future Fund - MRFF) hỗ trợ. Kết hợp giữa hoạt động kết bạn và nền tảng hỗ trợ kỹ thuật số GENIE, dự án đã giúp người tham gia đến từ các nền văn hóa khác nhau xây dựng kết nối xã hội phù hợp và tiếp cận các nguồn lực cộng đồng.

CWCC cũng đóng góp vào dự án Hỗ trợ Kỹ thuật số (iSupport Digital) kéo dài 5 năm do Viện Nghiên cứu Già Hóa Quốc Gia (NARI) thực hiện. Dự án này hỗ trợ phát triển các tài nguyên kỹ thuật số đa ngôn ngữ và phù hợp văn hóa cho người chăm sóc. Phản hồi ban đầu từ người dùng cho thấy khả năng tiếp cận thông tin, hỗ trợ và hướng dẫn đã được cải thiện đáng kể.



Hoạt động và các mối quan hệ hợp tác của CWCC trong năm 2025 đã cho thấy định hướng rõ ràng của chúng tôi: cùng nhau hợp tác, đáp ứng nhu cầu và luôn đặt cộng đồng làm trung tâm. Từ sự phát triển của Đại học Trường xuân đến các mối quan hệ hợp tác với chính phủ, giới học thuật và các tổ chức cộng đồng; từ chăm sóc sức khỏe, công nghệ đến hỗ trợ khủng hoảng và dịch vụ dành cho người chăm sóc, trong năm 2025, CWCC đã chứng minh rằng việc đồng hành cùng cộng đồng sẽ giúp xây dựng khả năng thích ứng, tăng cường kết nối và cải thiện khả năng tiếp cận các dịch vụ thiết yếu cho tất cả mọi người.

CÔNG VIỆC CHĂM SÓC: MỘT NĂM ĐỒNG HÀNH CÙNG CỘNG ĐỒNG



Đằng sau mỗi dịch vụ, mỗi cuộc gọi và từng khoảnh khắc hỗ trợ tại Công ty Chăm sóc Cộng đồng Chung Wah (CWCC) là những cán bộ, nhân viên và tình nguyện viên sẵn sàng sẻ chia và giúp đỡ. Số liệu dưới đây phản ánh những gì CWCC đã đạt được trong năm 2025, đồng thời tường trình lại quá trình chăm sóc, sự quan tâm, kết nối và tinh thần cộng đồng và CWCC đã thực hiện.

Khách hàng và dịch vụ hỗ trợ — Từ mùng 1 tháng 1 đến 31 tháng 12 năm 2025

Khách hàng mới tham gia

491 người



Biểu mẫu phân công được xử lý

157,453 biểu mẫu



Cuộc gọi đến trong giờ làm việc (252 ngày làm việc)

28,892 cuộc gọi



Tổng số giờ dịch vụ cung cấp

210,762.49 giờ

Dịch vụ hỗ trợ sinh hoạt tại nhà

17,032.2 giờ

Dịch vụ hỗ trợ xã hội

72,999.9 giờ





Tổng quãng
đường di chuyển

513,397.46 km

Số chuyến
vận chuyển

15,537 chuyến

Số giờ tình
nguyện

25,182 giờ

Số lượt tham gia
của tình nguyện viên

3,674 lượt

Đánh giá lâm sàng
đã thực hiện

113 đánh giá

Giờ chăm sóc
điều dưỡng

100 giờ

Chăm sóc thay thế - hỗ
trợ mối quan hệ chăm
sóc và người chăm sóc

4,176.4 giờ

Yêu cầu hỗ trợ kỹ
thuật số được xử lý

5,454 lượt



Tổng cộng 203.270 giờ cung cấp dịch vụ tương đương trung bình 836 giờ hỗ trợ liên tục mỗi ngày làm việc. Con số này phản ánh hàng trăm người cao niên đã nhận được sự chăm sóc, đồng hành và hỗ trợ liên tục tại nhà, trong cộng đồng và thông qua các quy trình đánh giá. Việc có thêm 491 khách hàng mới cũng cho thấy sự phát triển ổn định trong bối cảnh môi trường dịch vụ đang thay đổi.

Trong đó, 17.032,2 giờ hỗ trợ sinh hoạt tại nhà đã giúp người cao niên duy trì cuộc sống an toàn, thoải mái và độc lập. 72.999,9 giờ hỗ trợ xã hội mang lại cơ hội kết nối, giao lưu và tham gia vào đời sống cộng đồng, góp phần giảm cảm giác cô đơn và nâng cao sức khỏe tinh thần cho các bậc cao niên. Đồng thời, 4.176,4 giờ chăm sóc thay thế đã tạo điều kiện để người chăm sóc trong gia đình có những khoảng nghỉ ngơi cần thiết sau thời gian chăm sóc dài hạn.





CWCC đã tiếp nhận 28.892 cuộc gọi, trung bình hơn 114 cuộc mỗi ngày. Đằng sau mỗi cuộc gọi là một câu hỏi, một mối quan tâm, một yêu cầu hỗ trợ hoặc một tình huống cần được giải quyết kịp thời. Tất cả cho thấy sự tin tưởng của cộng đồng khi xem CWCC là điểm hỗ trợ đầu tiên.

Đội ngũ CWCC đã di chuyển 513.397 ki lô mét, tương đương hơn nửa triệu ki lô mét, gần 13 vòng quanh Trái Đất để cung cấp dịch vụ tại nhà cho khách hàng. Con số này không chỉ thể hiện khoảng cách mà còn phản ánh phạm vi lan tỏa của dịch vụ, mang sự chăm sóc đến tận cộng đồng, gia đình và những nơi cần hỗ trợ nhất.

Song song đó, 157.453 nhiệm vụ liên quan đến dịch vụ và 5.454 lượt yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật số cho thấy quy mô công việc phía sau hậu trường. Việc chăm sóc hiện đại không chỉ dựa vào hỗ trợ trực tiếp mà còn phụ thuộc vào hệ thống vận hành vững chắc, sự phối hợp chặt chẽ, quản lý dữ liệu chính xác và hỗ trợ kỹ thuật kịp thời.

Khi nhu cầu dịch vụ ngày càng phức tạp, CWCC cũng mở rộng năng lực lâm sàng. Trong năm 2025, đội ngũ chuyên môn đã thực hiện 113 đánh giá lâm sàng và cung cấp 100 giờ chăm sóc điều dưỡng, phản ánh nhu cầu ngày càng tăng đối với các dịch vụ chuyên sâu và có tính chuyên môn cao.

Bên cạnh đó, 15.537 chuyến vận chuyển, 25.182 giờ tình nguyện và 3.674 lượt tham gia của tình nguyện viên đã nhấn mạnh vai trò quan trọng của kết nối cộng đồng và sự tham gia xã hội. Dù hệ thống và chính sách có thay đổi, các mối quan hệ giữa con người vẫn luôn là nền tảng của sự hỗ trợ.

Những con số có thể thể hiện quy mô, nhưng không thể phản ánh trọn vẹn những mối quan hệ được xây dựng thông qua sự chăm sóc. Đối với CWCC, đây không chỉ là thành tựu mà còn là trách nhiệm, là lời nhắc nhở cần tiếp tục nâng cao năng lực chuyên môn, tăng cường tinh thần làm việc nhóm, đảm bảo chất lượng dịch vụ và luôn là điểm tựa vững chắc cho cộng đồng trong thời kỳ thay đổi.



KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CWCC: TIẾNG NÓI TỪ CỘNG ĐỒNG

Trong lĩnh vực chăm sóc cao niên lấy con người làm trung tâm, thước đo chân thực nhất về chất lượng dịch vụ đến từ chính những người trực tiếp sử dụng chúng. Năm 2025, Công ty Chăm sóc Cộng đồng Chung Wah (CWCC) đã thực hiện khảo sát mức độ hài lòng thường niên, thu thập ý kiến từ người sử dụng dịch vụ trên nhiều phương diện. Từ các đánh giá định lượng đến những chia sẻ cá nhân, khảo sát mang đến một bức tranh ý nghĩa về cách cộng đồng cảm nhận dịch vụ của CWCC.

Chất lượng dịch vụ phản ánh qua số liệu khảo sát

Kết quả khảo sát năm nay cho thấy những tiến bộ tích cực trong chăm sóc dịch vụ thể hiện ở nhiều tiêu chí cốt lõi. Hơn một nửa số người tham gia đã chấm điểm cao (trên thang 5 điểm) cho các tiêu chí quan trọng, phản ánh trải nghiệm dịch vụ ổn định và được đánh giá cao.

Nội dung khảo sát/ Điểm trung bình



4.57

Nhân viên CWCC đối xử
với tôi một cách tôn trọng



4.57

Tôi cảm thấy an toàn và được
hỗ trợ khi sử dụng dịch vụ
của CWCC



Trong bối cảnh hệ thống chăm sóc cao niên tại Úc bước vào giai đoạn mới với việc triển khai các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Cao niên được tăng cường, những kết quả này phản ánh mức độ tin tưởng và hài lòng của người cao niên đối với CWCC.

Các điểm số cao nhất thuộc về sự tôn trọng, an toàn, và cảm giác được hỗ trợ. Những yếu tố cho thấy niềm tin vững chắc của khách hàng; đồng thời, việc chấm điểm cao cho những đánh giá liên quan đến việc tham gia vào lập kế hoạch chăm sóc và tiếp tục được hỗ trợ sau khi gửi phản hồi về chất lượng dịch vụ cũng là nguồn góp ý thông tin quan trọng, giúp chúng tôi cải thiện chất lượng dịch vụ trong tương lai.

Không chỉ là những con số: Điều khách hàng thực sự trân trọng CWCC

Khi được hỏi: “Ông/bà thích điều gì nhất ở CWCC?”, khách hàng thường nhắc đến ba yếu tố chính: hỗ trợ thiết thực, kết nối con người và những thay đổi tích cực trong cuộc sống hằng ngày.

Nhiều bậc cao niên chia sẻ những tác động tích cực rõ rệt mà CWCC mang lại cho họ:

- » Gặp gỡ bạn mới thông qua các hoạt động, giảm cảm giác cô đơn đối với người sống một mình.
- » Các hoạt động như chơi mật chược, tập thể dục và sinh hoạt cộng đồng giúp nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần.
- » Bữa ăn nhẹ, ít muối, phù hợp khẩu vị người Hoa.
- » Các chuyến dã ngoại và hoạt động xã hội với chi phí hợp lý.
- » Hỗ trợ đưa đón đến các buổi hẹn y tế, giúp người cao niên và gia đình an tâm hơn.
- » Hỗ trợ xã hội cá nhân hóa theo nhu cầu từng người.

Những phản hồi này cho thấy giá trị của dịch vụ CWCC nằm ở tính thiết thực, dễ tiếp cận và phù hợp với nhu cầu đời sống hằng ngày.



4.30

Tôi nhận được sự chăm sóc cần thiết



4.35

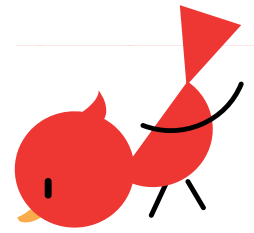
Tôi hài lòng với sự chăm sóc và hỗ trợ tổng thể từ CWCC



4.34

Tôi nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng cao





4.30

Nhân viên khuyến khích tôi “tự làm những gì có thể”



4.44

Nhân viên thân thiện và quan tâm tôi



Tuy nhiên, điều được nhắc đến nhiều nhất không chỉ là dịch vụ, mà chính là con người.

Trong nhiều ý kiến phản hồi về cán bộ, nhân viên, tình nguyện viên của CWCC, khách hàng thường đánh giá những điểm sau đây:

- » Chân thành, quan tâm và tôn trọng.
- » Đúng giờ, đáng tin cậy.
- » Tỉ mỉ và hỗ trợ, trả lời nhanh.
- » Ấm áp và chu đáo.
- » Nhiều khách hàng cũng ghi nhận sự tận tâm của tình nguyện viên không kém gì nhân viên chính thức.

Trong cộng đồng CWCC, những con người giàu sự thấu cảm, lòng trắc ẩn và tính nhất quán đã tạo nên một hệ thống hỗ trợ đáng tin cậy. Đây chính là thế mạnh cốt lõi của mô hình chăm sóc dựa vào cộng đồng, dù khó có thể đo lường bằng con số.

Những thay đổi mang ý nghĩa cá nhân

Một số chia sẻ từ khách hàng còn vượt xa mức độ hài lòng, phản ánh sự thay đổi tích cực về sự tự tin, mục tiêu sống và phát triển bản thân của họ:

- » “Trước đây tôi không biết viết, nhưng giờ tôi đã học được cách viết thư pháp Trung Quốc.”
- » “Các hoạt động giúp tôi tự tin hơn và nhìn cuộc sống tích cực hơn.”
- » “Sống một mình rất cô đơn, nhưng tại đây tôi đã tìm lại được sự kết nối.”

Một khách hàng mới cũng chia sẻ trải nghiệm của mình: sau khi được giới thiệu qua hệ thống Chăm sóc Cao niên, bà đã nhanh chóng nhận được sự hỗ trợ chuyên nghiệp và kịp thời. Từ trạng thái bất an trong giai đoạn hồi phục sức khỏe, bà dần tìm lại sự mong đợi tích cực khi tham gia các hoạt động cộng đồng và kết nối xã hội.



4.25 / **Giao tiếp, kết nối giữa
tôi và CWCC tốt**



4.16 / **Tôi được tham gia vào việc lập
kế hoạch và ra quyết định về
dịch vụ tôi sử dụng**



4.28 / **Nhân viên phản hồi khi tôi
nêu câu hỏi hoặc phản hồi
về chất lượng dịch vụ**



Những chuyển biến này phản ánh đúng mục tiêu của chăm sóc cộng đồng: không chỉ giúp con người tiếp tục sống, mà còn giúp họ tìm lại ý nghĩa, sự tự tin và định hướng trong cuộc sống.

Kỳ vọng cho tương lai: Mong muốn từ khách hàng

Khi được hỏi: “CWCC có thể cải thiện ở những điểm nào?”, đa số khách hàng không chỉ trích mà đưa ra những đề xuất mang tính xây dựng:

- » Tổ chức thêm các chuyến tham quan, du lịch và hoạt động ngoài trời.
- » Tổ chức nhiều hơn các sự kiện văn hóa và lễ hội truyền thống Trung Hoa.
- » Mở rộng đa dạng các hoạt động như khiêu vũ, thể dục.
- » Tăng cường các buổi chia sẻ thông tin phù hợp với người cao niên.
- » Mở rộng phạm vi dịch vụ để hỗ trợ nhiều người cao niên sống một mình.

Đằng sau những đề xuất này là một tín hiệu tích cực: Khách hàng và cộng đồng tin tưởng mạnh mẽ và kỳ vọng rằng CWCC sẽ tiếp tục phát triển theo những hướng có ý nghĩa đối với cộng đồng.

Khảo sát mức độ hài lòng hằng năm không chỉ ghi nhận những thành quả mà CWCC đã đạt được, mà còn định hướng cho chặng đường phía trước của Công ty. Bằng việc tiếp tục lắng nghe, suy ngẫm và hành động, CWCC bước vào năm 2026 với cam kết mạnh mẽ hơn trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên dựa vào cộng đồng: tôn trọng, linh hoạt và gắn kết sâu sắc với khách hàng mà chúng tôi phục vụ.

ĐỊNH HƯỚNG LẠI DỊCH VỤ TRONG
BỐI CẢNH THAY ĐỔI HỆ THỐNG:

GÓC NHÌN NGÀNH VÀ CÁCH TIẾP CẬN THỰC TIỄN CỦA CWCC ĐỐI VỚI CẢI CÁCH CHĂM SÓC CAO NIÊN

Năm 2025, khi Chính phủ Úc thúc đẩy cải cách Chăm sóc tại Nhà (Support at Home - SaH), ngành chăm sóc cao niên nhận thấy đây không chỉ là một sự thay đổi chính sách, mà còn là sự thay đổi sâu rộng về nguyên tắc, quy định và cách thức cung cấp dịch vụ.

Quyết định của Chính phủ hoãn thời điểm triển khai từ tháng 7 sang tháng 11 năm 2025 cũng cho thấy mức độ phức tạp của cải cách. Đối với Công ty Chăm sóc Cộng đồng Chung Wah (CWCC) - một đơn vị có nhiều năm kinh nghiệm phục vụ các cộng đồng đa văn hóa và ngôn ngữ (CALD), nhiệm vụ trọng tâm của Công ty là chuyển hóa những nguyên tắc cải cách thành các hỗ trợ thực tiễn, bền vững và dễ tiếp cận về mặt văn hóa.

Từ cung cấp dịch vụ đến khung tiếp cận dựa trên quyền

Về bản chất, cải cách Chăm sóc tại Nhà đánh dấu sự chuyển đổi từ mô hình cung cấp dịch vụ sang cách tiếp cận dựa trên quyền. Trước đây, người cao niên thường được xem là đối tượng thụ hưởng, được đánh giá theo các tiêu chí đủ điều kiện. Tuy nhiên, trong cải cách Chăm sóc tại Nhà, người cao niên được ghi nhận rõ ràng hơn là những người có quyền: quyền lựa chọn có hiểu biết, quyền tham gia và quyền tự chủ.

Tuy nhiên, quyền chỉ thực sự có ý nghĩa khi người cao niên và cộng đồng hiểu, có thể áp dụng trong cuộc sống thực tế.

Giám đốc điều hành của CWCC, bà Theresa Kwok, cho rằng thách thức lớn nhất không chỉ nằm ở thay đổi kỹ thuật mà còn ở sự thay đổi trong tư duy. Khi chính sách đề cập đến quyền “lựa chọn”, “đồng thuận có hiểu biết” và “quyền tham gia”, chúng ta cần đặt câu hỏi: liệu người cao niên có thực sự hiểu những quyền này không? Trong bối cảnh đa ngôn ngữ và đa văn hóa, vấn đề này càng trở nên phức tạp.

CWCC đã áp dụng cách tiếp cận thực tiễn bằng cách đưa các nguyên tắc này vào hoạt động hằng ngày. Điều này bao gồm việc giải thích cách thức vận hành của nguồn tài trợ và ngân sách, hỗ trợ người cao niên xây dựng kế hoạch chăm sóc, làm rõ chi phí và khuyến khích điều chỉnh dịch vụ theo nhu cầu cá nhân. Thông qua đối thoại liên tục và trao quyền, các khái niệm về quyền không còn chỉ nằm trên chính sách mà trở thành một phần của đời sống thực tế.

Chuyển đổi tổ chức trong quá trình cải cách

Khung Chăm sóc tại Nhà cũng đặt ra yêu cầu cao hơn về tính tuân thủ, minh bạch dữ liệu và quản lý rủi ro. Trên thực tế, điều này đã làm thay đổi cách phân bổ nguồn lực, tổ chức hành chính và cung cấp dịch vụ.

Để thích ứng, CWCC đã triển khai chiến lược chuẩn bị toàn diện. Trong năm qua, sự phối hợp giữa các bộ phận được tăng cường, hệ thống nội bộ được rà soát và cải tiến, quy trình làm việc trực tuyến và trực tiếp được tái cấu trúc, đồng thời đào tạo nhân viên được mở rộng nhằm nâng cao hiểu biết về chính sách và



năng lực quản lý rủi ro. Sự đồng bộ nội bộ này đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo quá trình chuyển đổi diễn ra ổn định.

Đáng chú ý, ban lãnh đạo CWCC đã lựa chọn cách tiếp cận trực tiếp với cộng đồng thay vì chỉ truyền thông một chiều. Ban giám đốc đã gặp gỡ trực tiếp người cao niên để giải thích cải cách, lắng nghe lo ngại và cung cấp thông tin rõ ràng. Trong giai đoạn nhiều thay đổi, sự minh bạch và trấn an có giá trị không kém gì việc tuân thủ quy định.

Bất bình đẳng cấu trúc và bối cảnh chăm sóc của Cộng đồng đa văn hóa và ngôn ngữ

Mặc dù cải cách Chăm sóc tại Nhà đặt ra thách thức cho tất cả mọi người, các cộng đồng đa văn hóa và ngôn ngữ phải đối mặt với nhiều khó khăn hơn do rào cản ngôn ngữ, hạn chế trong hiểu biết về hệ thống chăm sóc cao niên Úc, mạng lưới hỗ trợ chưa đầy đủ và mức độ tự tin kỹ thuật số còn thấp. Khi “quyền lựa chọn” được nhấn mạnh nhưng thông tin lại khó tiếp cận, việc ra quyết định có thể trở nên áp lực.

Nhận thấy điều này, CWCC đã mở rộng phạm vi hỗ trợ vượt ra ngoài nhóm khách hàng hiện tại. Với sự hỗ trợ của đội ngũ Tìm kiếm Dịch vụ Chăm sóc (Care Finder), CWCC đã và đang tổ chức các buổi hội thảo cộng đồng bằng nhiều ngôn ngữ và cung cấp tư vấn cá nhân. Những hoạt động này giúp người cao niên và gia đình hiểu rõ các lựa chọn dịch vụ, hình thức hỗ trợ, các bước chuyển đổi và cách sử dụng hệ thống Chăm sóc Cao niên.

Qua đó, CWCC không chỉ đóng vai trò phiên dịch ngôn ngữ, mà còn là cầu nối giúp chuyển tải chính sách, quy trình và ý nghĩa của chúng trong đời sống hằng ngày.

Thông qua hợp tác trong ngành và đóng góp ý kiến chính sách, CWCC tiếp tục đại diện cho tiếng nói của cộng đồng đa ngôn ngữ và văn hóa ở cấp chính phủ, nhằm đảm bảo nhu cầu thực tế được xem xét trong quá trình ra quyết định. Nếu thiếu sự thấu hiểu về văn hóa và ngôn ngữ, cải cách có thể vô tình làm gia tăng khoảng cách trong tiếp cận dịch vụ. Vì vậy, hoạt động vận động chính sách đóng vai trò thiết yếu trong việc thúc đẩy sự công bằng.

Cải cách là một quá trình liên tục

Trong thời gian tới, chính phủ dự kiến tích hợp các dịch vụ Hỗ trợ Chăm sóc tại Nhà của Liên bang (CHSP) hiện tại vào khung Chăm sóc tại Nhà (SaH) vào năm 2027. Đối với nhiều người đang sử dụng dịch vụ chăm sóc cao niên do nhà nước tài trợ, điều này đồng nghĩa với việc sự thay đổi vẫn đang diễn ra liên tục.

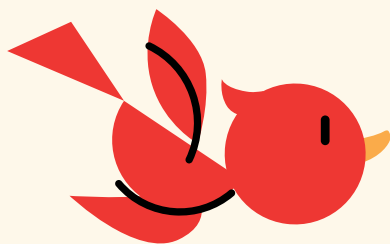
Trong bối cảnh đó, những tổ chức có hoạt động ổn định và nguồn thông tin rõ ràng sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì niềm tin của cộng đồng.

Để hỗ trợ cộng đồng cập nhật thông tin, CWCC sẽ tổ chức hai buổi chia sẻ trực tiếp vào tháng 4 và tháng 5 năm 2026. Tại buổi chia sẻ, Ban Điều hành và điều phối viên dịch vụ sẽ trực tiếp giải đáp thắc mắc của khách hàng và cộng đồng. Các buổi chia sẻ này được tổ chức bằng tiếng Quan Thoại, tiếng Việt và tiếng Anh, nhằm đảm bảo mọi người đều có thể tham gia và hiểu nội dung chia sẻ.

Cải cách có thể phức tạp, nhưng không có nghĩa là chúng làm cho người sử dụng cảm thấy bị cô lập và khó tiếp cận. Thông qua sự chuẩn bị kỹ lưỡng, kết nối và vận động không ngừng, CWCC tiếp tục hỗ trợ người cao niên và cộng đồng đa ngôn ngữ và văn hóa vượt qua những thay đổi với sự rõ ràng và tự tin hơn.

Embrace, Elevate & Flourish

Chung Wah Community Care is proud to partner with these organisations to bring positive change to people's lives and build a better community for all!



.....

CWCC care finder is a Federally funded program through WA Primary Health Alliance (PHN) under the Australian Government's Primary Health Network Program to support vulnerable older people navigate the aged care system and find support services to improve their quality of life.



.....

Build Digital Skills Program Briefing Session - Be Connected is an Australian government initiative that aims to provide a family and community centred approach to supporting, coaching and teaching older Australians aged over 50 years to improve their skills and confidence in using digital technology.



.....

Carer Gateway is a federal government initiative providing a mix of free online, telephone and in-person support, services, and advice for family carers in Australia.



.....

In partnership with the City of Canning, Evergreen College in Willetton provides a welcoming space for culturally and linguistically diverse (CaLD) seniors to connect, learn, and stay active. The program promotes lifelong learning, cultural sharing, and community participation through a range of activities such as wellness sessions, creative workshops, and social gatherings. It aims to support positive aging, enhance wellbeing, and strengthen community belonging among seniors in the local area.



.....

In partnership with the City of Bayswater, Evergreen College in Bayswater provides a welcoming space for culturally and linguistically diverse (CaLD) seniors to connect, learn, and stay active. The program promotes lifelong learning, cultural sharing, and community participation through a range of activities such as wellness sessions, creative workshops, and social gatherings. It aims to support positive aging, enhance wellbeing, and strengthen community belonging among seniors in the local area.

If you would like to learn more about any of these projects, please contact CWCC for further assistance

follow us:    chungwahcc.org.au



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