Villa Cathay
CARE HOME
華宮安老院

長者手冊

Resident Hand Book

中文版本

中文版

(2020 年 4 月更新)

歡迎您

親愛的長者與家人：

歡迎您加入華宮安老院，這個大家庭。我們明白，入住安老院這個決定很不容易。因此透過這本手冊，我們希望可以提供多些資料讓您更加認識華宮，舒緩長者們搬到新環境的緊張心情。

在華宮，我們很看重「家」的感覺。因此，我們努力為長者及家屬打造一個舒適的氛圍，也希望藉著和家人的通力合作，長者可以在華宮感到愛、敬重與尊嚴，使華宮成爲他們真正的「家」！

我們希望閣下會體驗到華宮對長者、長者家屬與員工之間的關係的重視。服務過許多長者與家人之後，經驗告訴我們，家屬積極的的參與，會直接對長者在華宮的感覺有正面的影響。我們的跨專業團隊具有豐富的長者護理經驗，將與您長者密切聯係，為他們提供優質的服務。本手冊涵蓋了常見的問題，例如華宮的環境、我們團隊的簡介、所提供的服務及華宮的社群現況。倘若閣下有任何問題、關注或建議，懇請告知我們任何一位團隊的成員。我們重視坦誠的溝通，同時瞭解可以促進及合作。您的建議，會幫助我們確保*3 住院的長者在華宮有良好的經驗，幫助提升華宮的服務質素。

再一次歡迎您加入這個大家庭，感謝您選擇華宮安老院做為您的新家！

目錄

目錄 2

長者權利議案 4

共同實踐提供一個正面與尊重的照顧環境的承諾 5

職員通訊錄 6

關於華宮 7

實體環境 9

搬入華宮 12

入院前需知 12

財務、費用及付費 13

個人所需物品 16

正式搬入華宮 19

護理計劃 19

服務與團隊 22

跨專業領域的護理團隊 22

其他的照顧夥伴 24

其他合作夥伴 25

適合長者文化的服務 26

院內生活守則 28

長者虐待與疏忽 28

進出院舍 28

使用酒類、煙草及其他藥品 28

預訂公共區域舉辦家庭聚會 28

關注、投訴或嘉許 28

保密及私隱 30

流感季節 30

院外食物 30

使用最少的束縛 31

失物認領 31
藥物 32
夜間查房 32
寵物 32
傳染病的預防 33
私人電器與傢具 333
私家陪人 33
房間的更換 33
出入的登記 34
禁止小費或饋贈禮物 34
對待暴力及欺凌零容忍 34
緊急應對計劃 34
消防安全 35
地震 35
住客和家人委員會 36
住客委員會 36
家人委員會 36
附錄 37
附件 A：逐步認識我 38
附件 B：制定我的護理目標 – 治療範圍醫囑 41
附件 C：關注、投訴或嘉許表格 43
附件 D：卑詩大學牙科服務同意書 45
附件 E：出入密碼申請表 48
附件 F：相片使用授權同意書 50
附件 G：藥劑師的信 52
附件 H：電器申請表 53

長者權利議案

BRITISH COLUMBIA
The Best Place on Earth

住客權益議案

護理的承諾
(一)每一個接受護理的成年住客都擁有權利對護理計劃的制定:
(a) 特別為他或她而制定, 和
(b) 基於他或她個別的能力、體格、社交和情緒等需要, 以及文化上和靈性上的取向。

健康、安全和尊嚴的權利
(二)每一個接受護理的成年住客都擁有權利以保障和促進他或她的個人健康、安全和尊嚴, 包括的權利如下述:
(a) 獲得以禮相待, 同時生活在一個環境, 足以促進他或她的健康、安全和尊嚴;
(b) 得到保障, 避免受到虐待和忽略;
(c) 得到尊重和支持他或她的生活方式和選擇, 追求社交上、文化上、宗教上、靈性上和其他喜好;
(d) 獲得尊重他或她的個人隱私, 包括有關他或她的個人記錄、寢室、私人財物和貯物空間。
(e) 接待訪客和有私人空間跟訪客傾談;
(f) 在他或她的睡房內保存和陳設個人物品、照片和家具。

參與和自由發言的權利
(三)每一個接受護理的成年住客都擁有權利參與他或她的個人護理計劃, 以及自由發表其個人意見, 包括的權利如下述:
(a) 參與制定和實行有關他或她的護理計劃;
(b) 確立和參與住客或家人委員會以反映接受護理的住客的利益;
(c) 指派他或她的家人或代表參與住客或家人委員會;
(d) 擁有公平和有效途徑, 以表達對院舍的關注、進行投訴或排解紛爭;
(e) 取得指引如何向院舍以外的有關權力機構進行投訴事件;
(f) 由他或她的家人或代表為該住客行使本章節內申述的權利。

獲資訊透明及問責的權利
(四)每一個接受護理的成年住客都擁有獲資訊透明及問責的權利, 包括的權利如下述:
(a) 隨時可以取得所有足以影響為住客提供服務的法律、守則或政策複印本;
(b) 隨時可以取得由社區護理及輔助生活法案監督下之最近期例行檢☒記錄複印本;
(c) 預先通知住客有關接受院舍住宿和各種服務的費用定價和必須付的費用;
(d) 若膳宿費或任何服務收費屬於預繳者, 在預繳費用時, 一併收到有關退款條件的書面說明。
(e) 通知他或她的家人或代表有關本章節內申述的各事項。

權利範圍
(五)上述章節二, 三和四所規定的權利是依據
(a) 接受護理人的體格、精神和情緒狀況來考慮到何謂合理可行的,
(b) 需要保護和促進接受護理的住客或另一個接受護理人的健康或安全, 並
(c) 其他接受護理人的權利。

這些權利是根據社區護理及輔助生活法案第7 (1) (c.1)(ii) 段所發表的
(以上中文翻譯以英文版為正本)

共同實踐提供一個正面與尊重的照顧環境的承諾

華宮全體職員與義工，會盡全力實踐卑詩省政府《長者權利法案》，努力提供住客一個安全的環境與高品質的護理，與長者及家人建立互相信任和尊重的關係，並以優化長者的生活素質為首要任務。華宮承諾，我們的團隊將盡全力：

- 提供安全的護理，並用時間盡心瞭解長者長者的狀況及需要。
- 仔細聆聽以明白長者長者的需要，並盡可能，讓長者參與決定。
- 以禮貌、愛心及敬重的方式與長者、家屬和訪客溝通。
- 尊重及保護長者的私隱，僅對長者護理相關的人員及團隊，在護理所需時提供或查詢長者的資料。
- 知會長者及家屬任何會影響長者護理情況與改變的資料，以幫助長者與家人在知情下作出決定。
- 負上責任去辨識、認知、並化解在溝通中可能出現的緊張情況。
- 採取開放的態度去面對長者及家人，並發展正面的合作關係。
- 竭盡所能，讓長者通過我們的護理服務，體驗到關愛、敬重和尊嚴。

同樣地，華宮仰賴所有的長者、家屬和訪客透過以下的行動，協助華宮維持一個相互尊重的護理環境：

- 與其他長者、家人及員工溝通互動時以禮相待。請留心避免任何可能被誤解為叫嚷，恐嚇，侮辱的言語、聲調或動作手勢。
- 請盡量提供長者健康狀況的資訊、偏好及需要等相關資料給本院的團隊，以幫助實踐我們支持長者的護理目標。
- 請以溝通對話以增加彼此瞭解，請給我們的護理團隊時間回應及解釋的機會。
- 請尊重其他長者、家屬、員工及義工的私隱，切勿在人後討論其私隱。
- 請與護理團隊合作，保持居住環境的整潔與安全，請勿攜帶任何可能對閣下及他人造成危險的物品進入華宮院舍。
- 請尊重其他長者及華宮的物品，以安全和負責的方式行事。
- 尊重華宮對暴力零容忍的政策，與之合作；並且在華宮中不能藏有任何武器，使用暴力或進行虐待。
- 請遵循華宮安老院的守則，並理解這些守則是為全體長者的健康、安全及尊嚴而訂立的。當閣下有異議時，請向華宮安老院的團隊，提出需要闡明的要求。

最佳的護理服務需要靠所有的長者、家屬與員工無間的合作及有效的溝通。 華宮團隊全體人員期待與各位緊密合作，成為長者照顧的夥伴！

職員通訊錄

Main Line 總機: 604-254-5621

Position 職稱	Name 姓名	Direct Line 專線電話	Email Address 電郵或通訊地址
Executive Director 院長	Szuchi Lee 李思錡	604-215-3535	administrator@villacathay.ca
Director of Care 護理部總監	Gracy Leung 梁劉秀芬	604-639-8266	gleung@villacathay.ca
Resident Service Manager 長者事務經理	Carren Choi 蔡藍靜玲	604-639-8265	cchoi@villacathay.ca
Director of Finance and Administration 財務暨行政部總監	Selina Zhou 周濤	604-639-8282	szhou@villacathay.ca
Activity Manager 活動部總監	Rikki Wu 吳琼	604-215-3531	rikki@villacathay.ca
Director of Support Services 院舍支援服務部總監	Frances To 涂唐秀鳳	604-639-2450	frances@villacathay.ca
Director of Facility Services 院舍暨環境部總監	David Louie 雷桀邦	604-639-2454	david@villacathay.ca
Director of Donor and Community Engagement 慈惠及社區事務總監	Joey Cheung 張悅怡	604-215-3548	joey@villacathay.ca
Clinical Dietitian 臨床營養師	Jovy Wong 黃詠瑜	604-215-3538	jovy@villacathay.ca
Social Worker 註冊社工	Catherine Yau 邱碧瑜	604-215-3537	cyau@villacathay.ca
Physiotherapist Consultant 物理治療師顧問	Ming Leung 梁陳碧明	604-215-3540	ming@villacathay.ca
Care Centre at each House 各樓護理站 若有遺失物品，請聯絡各樓護理站	House 2 - 604-639-8252 House 3 - 604-639-8253 House 4 - 604-639-8254 House 5 - 604-639-8255		House 6 - 604-639-8256 House 7 - 604-639-8257 House 9 - 604-639-8259 House 10 - 604-639-8250
更值班護士僅有時 間檢查一次電郵。請直接致電話與護士站聯絡，以得到較迅速的服務！			
User Fee/Trust Account 收費及信託戶口		604-215-3534	accounting@villacathay.ca
Chief Pharmacist 首席藥劑師 P & A Pharmacy 永寧藥房	Thomas Tse 謝德誠	604-876-4424	4336 Fraser Street, Vancouver, BC, V5V 4G3

關於華宮

華宮安老院是一所非牟利的長期護理機構，為社區長者提供以人為本及適合長者文化背景的護理服務。入住華宮的長者，多需要超乎一般住家及家人可以提供的照顧。
華宮的專長在於提供符合長華人文化的護理照顧。在這裡，我們供應新鮮烹煮的中菜及營養湯水及有文化色彩的康樂活動。我們多數的團隊成員，均有與長者相似的語言和文化背景，可和長者暢順地溝通。

華宮的理想

讓每一位需要照顧的長者可以發展所能。。

華宮的宗旨

為長者提供最佳的專業服務及以人爲本的護理。為長者、家人及社區提供一個溫暖、舒適及配合長者文化背景的家。在長者的護理上精益求精。

華宮的價值觀

愛心：透過關懷和支持，提供需要護理服務的長者一個溫暖的家
敬重：重視每位長者獨特的才智及經驗。我們以專業、誠懇及有禮的態度對待長者與家人
尊嚴：重視生活的品質，協助長者保持現有的能力及發掘他們的潛能
健康：提倡全方位的健康，並提供長者日常所需的高品質護理與照顧
創新：力求提供創新的服務，與時俱進

簡史

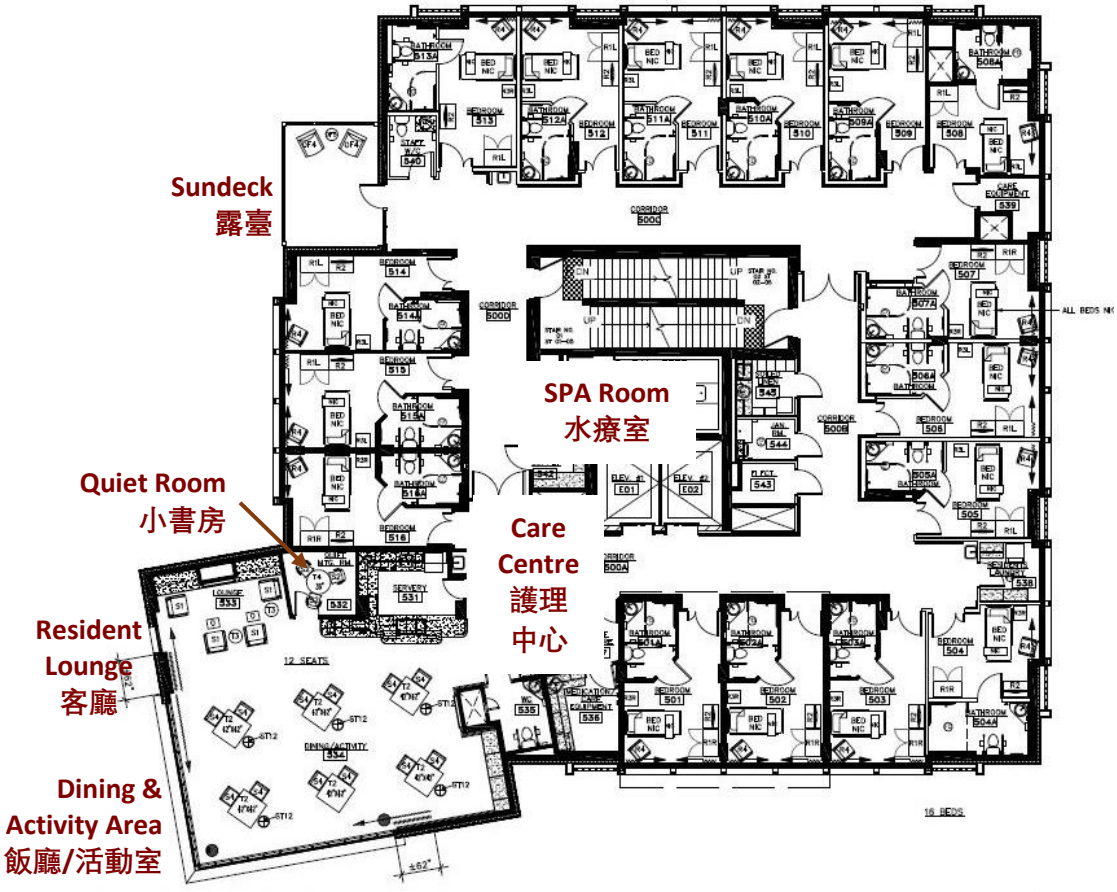
「華宮安老院」的前身為天主教聖母無原罪修女教會於 1928 年金寶街開辦的「華人天主教安老院」，於 1972 年，因工業擴建令安老院面臨結束，無法安置當時大約四十名住在安老院的長者；五位華裔慈善家成立「華宮安老院協會」接管，將其更名為「華宮安老院」，並於 1975 年向溫哥華市政府購買現址 970 Union Street 的土地，用作興建新的「華宮安老院」。在 1978 年，「華宮安老院」於現址正式投入服務，四十多年來已為超過 1,600 名長者提供包括住宿、膳食、起居照顧及全面的護理服務。

在 2016 年，華宮啓動了一項擴建計劃以更新和擴展我們的院舍及其服務功能，大幅度改善它的實體環境，迎合與日俱增的長者護理服務的需求。擴建計劃分兩期進行，以確保住在華宮的長者，可以在施工期間繼續保有他們的家園。東翼大樓可提供 127 間長期護理住所，當擴建工程在 2021 年完成的時候，華宮將可供應 224 張長期護理床位，也將會成為大溫地區其中一所最大型的安老院，不但能為長者提供全天候的專業服務，更能在長者的照顧方案中融入華人的文化。

實體環境

小型的照顧單位

我們在東翼新廈引進小型「隣里」設計概念，讓長者有獨立的私人空間，同時增加長者的社交機會，提升他們的社區意識。東翼大廈有八個長者樓層，每一個樓層樓為一個「獨立單位」。每個「獨立單位」均設有客廳，飯廳（可兼用作活動區），水療浴室（SPA），陽台及護理中心。長者的套房圍繞在這些公共設施，讓長者可以很方便與鄰居同享生活。



長者套房

除非特別安排，在東翼大廈全部的套間均為單人房，以提高私隱及個人的舒適感。每間房間均備有下列傢具和設施，並設有輪椅可進入的私人衛生間。

- 標準長者傢具，包括一張可以調較高度的床及減壓床墊、一個床邊抽屜、一個衣櫃及一張高背椅。
- 套房衛生間：輪椅無障礙的坐廁，盥洗盤及沐浴設施。
- 在床邊及衛生間均設呼叫協助的的裝置。
- 每間房間均可調節室溫。
- 兩盞自動感應的夜燈，方便夜間照明及確保安全。
- 天花板起重輪軌。
- 房間門前的「回憶櫃」，可陳列紀念品讓長者及家人為使房間顯得更具個人的風格。
- 所有房間均裝置緊急供電插座，使護理服務免受停電的關係而中斷。

長者休憩間及餐廳

休憩間及餐廳是每個長者屋內都有的開放空間，供長者用膳、社交及參加團體或個人的休閒活動之用。每日的三餐的中式餐飲，均由院舍內的中央廚房每天新鮮供應，傳送至每層的小廚房，再依照每位長者所愛好來供餐。在小廚房外，有一個「家人空間」，設有微波爐、冰箱、洗手台及環保回收站，供長者及家屬使用。

小書房

每層的飯廳旁，設有一個小書房為長者提供一處可讓他們閱讀、冥想或會見訪客之用。如訪客適逢用餐時間到訪，長者並可與訪客在小書房一同用膳。

水療浴室（SPA）

在水療室，有醫療用的浴缸供長者使用。浴室內的天花板設有升降裝置，以確保每位長者可以安全地出入浴缸

露台

每長者屋設有的室外空間，裝置有七英呎高透明的安全圍欄。長者可在空間中享受新鮮的空氣和戶外的開闊視野。

運動室

運動室設在東翼大廈八樓（8th floor），在升降機的出口對面。長者在此會接受物理治療，做運動，並在專業人員的陪同下使用該室的特備器材。運動室中已鋪設特別的軟地板，以保障長者做運動時的安全。

牙科診所

本牙科診所是與卑詩大學長者牙科學系（UBC Geriatric Dentistry）合辦。此處設有新式的牙科座椅及 X 光機，使華宮長者不需要外出接受牙科服務，免受舟車勞動之苦。

護理工作會議室

護理工作會議室位於東翼大廈一樓，接待處旁的第二道門。入院時，或每年有需求改變護理計劃的長者、家屬及跨部門工作的團隊職員，會在此處商議長者的護理計劃。有關照顧工作的會議及擬定的護理計劃，請參閱第十八頁 5.5 段獲知詳細內容。

髮廊

髮廊位於一樓的中央廚房對面，每月兩次， 專業的理髮師義工團隊會到臨華宮，免費為長者剪髮。

下列設施將會在華宮西苑落成的時候投入服務：

大禮堂

西苑大禮堂連接東翼大樓的一樓大堂，在接待處對面。落成後大型的娛樂項目，例如歌詠或舞蹈團、兵高（bingo），其他多姿多彩的節目，更會在此進行。長者可前來欣賞節目，並與其他長者層的住客進行交誼活動，此處並會裝置輪椅可達的和爐頭（烤箱和灶台），長者將可在此處舉辦各式各樣的興趣班。

花園

花園在一樓中間，接連入口的大堂，出電梯左邊，經過文化走廊可達。該花園提供園林式的戶外環境，長者可在此處散步，在溫和陽光之下，享受輕風吻面之愜意。鋪設好的小徑、長櫈將方便長者遊園，步履快慢自如，行止隨意，也將設有適合輪椅使用的花園，讓長者能享受園藝之樂。

搬入華宮

入院前需知

無論長者是透過原居地的衛生當局申請省政府資助的床位，或直接向華宮申請的自付費床位，我們鼓勵所有希望入住的長者與他們的家屬，先前來參觀華宮及其他的護老院，再選擇適合自己的環境。

入住前的參觀，包括實體環境的通覽、我們的服務方案及入院後居住的房間 。我們的團隊也會與您交換資料，以確定我們能提供長者必要的照顧，並與您商討雙方可以如何合作，使入住的過渡期順暢，讓長者感到賓至如歸。

入住前，請提供你的家庭醫生姓名、聯絡方式等及其他資料予我們的團隊：

- 家庭醫生可以在長者居住於華宮期間提供醫療服務。
- 目前所關注的醫療狀況及長者現時所服用藥物。
- 醫療咭（Health Care card ）及其他保險福利。
- 醫療決定代理人與平安書及關於健康護理決定的相關法律安排。
- 財務安排及代表。
- 任何其他以前已存在的，作為組合治療的醫務指示（Medical Order for Scope of Treatment – (MOST）、護理計劃及其他安排。

財務、費用及付費

已獲省政府資助的床位的入住情況

已獲取省政府津貼床位的長者，需在入住前與衛生局完成「費用評估」。月費的釐定係依據卑詩省衛生廳的政策及基於長者的年度收入，月費會每年更新。每年年底，衛生當局會發信通知每位長者或其財務代理人未來一年的新月費。金額依據去年的報稅單而調整。如是者，長者代理人的要務是須為長者依時報稅，假若未申報年度稅務，長者將需要繳交最高額的月費。

月費需在每個月第一天繳付。在登記入院時，當月份的月費需預先支付。另外請預備一張空白的支票，上面註明 void （作廢）字樣，用作向銀行設立「預先授權支付」的協定，方便支付後續的月費。

如果長者沒有住滿一整月，費用則會按住院的日數收取。按比例收費的計算公式如下：

$$\text{未住滿整月費用} = \frac{\text{長者月費}}{\text{當月天數}} \times \text{住院天數}$$

該月尾使用的費用，將會退予長者財務代理人。該退款支票將會約在兩個月內郵寄至長者的代理人處。

當長者進入住醫院或因請假暫離華宮，長者仍需要支付月費用作保留在華宮的床位。

自費床位

華宮安老院同時提供自費護理床位，可以接受長期護理或短暫小住。費用每年根據營運成本調整。華宮承諾在任何費用調整生效前不少於兩個月的時間內，通知長者及家屬。申請私人自付的床位的人士在登記入院時，需要支付整月的月費，並請家屬準備一張具名的支票，以確保銀行能預先轉帳， 並於每個月的第一日收款。付款及退款的程序如同上述政府資助床位的處理程序。

月費包含些甚麼？

華宮的月費涵蓋全天候的護理、跨專業團隊的照顧、例行的康樂項目、健體項目、住宿、膳食、基本的房間清潔、大量的洗衣服務。醫療服務則由長者的家庭醫生提供，由醫保計劃（MSP）支付。
由足病診療師（podiatrists）、牙醫（dentists）、藥劑師（pharmacists）及其他院外非華宮的專業人士，所提供的專業照顧可能需另外收費。收費標準根據住客的省政府醫保計劃及個人醫療保險決定，基於政府保健計劃下住客的資格或其個人醫療保險所訂，金額各異。

下列費用不包括於月費中：

- 政府藥物計劃（PharmaCare）或私人保險計劃不包括的藥物。
- 護理、服務及器材為政府醫保（MSP）或您的私人醫療保險不包含的。例如特殊輪椅、特別床墊等等。
- 救護車及個人的交通工具，例如「便利達」（HandyDART）或的士（計程車）。
- 特地為長者購買或租借的器械，包括拐杖或助行架。
- 華宮未特別供應的保健品或特別指定品牌的保健品或各類物品。
- 私人看護服務。
- 衣物統一標簽。
- 個人有線電視、電話、互聯網的安裝及月費。
- 個人報紙、雜誌及期刊。
- 特別外遊。
- 在華宮禮品店購物。

長者信託戶口

全體長者需開設一個信託戶口作為個人信託基金，以應付月費之外的不時所需， 譬如支付上述不包括於月費來的物品，該信託戶口並不會有利息。華宮會依據長者授權處理支出，並提供月結單予長者或其委任的代理人。此信託戶口不能透支，結餘需保持在 50 元以上但不超過 500 元。依據卑詩省衛生廳的指引，如果信託戶口的款項結存不足，則停止辦理消費，直到長者再度存款入其戶口。為您方便起見， 我們建議閣下維持 $250 的戶口結存。該戶口的存款可用支票親自辦理，支票可用郵寄至華宮，或投入接待處的郵箱。請在支票上清晰地寫上長者的姓名及房間號碼（免與同姓名者混淆）， 以確保存款至正確戶口。現金存款僅可以在辦公時間：{星期一至星期五，早上九時至下午五時}在行政辦公室內接受， 若長者出院後再結餘， 將由信託戶口的支出後 ， 再會以支票退回退款到代理人。

財務代理人

我們十分鼓勵全體長者均委任一位財務代理人，以協助他們理財，如可能的話，這位助手可以是家人或可信任的朋友，並正式建立一份持久授權書以確定其財政代理人（Enduring Power of Attorney）的合法地位。請告知我們團隊誰是長者的財務代理人，以便我們讓該人士介入住客的護理服務及保持聯係。

個人所需物品

在預備搬進華宮時，我們建議長者攜同下列的物品：

助動器材

請攜帶您經常使用的任何幫助行動的輔助器具，譬如手杖、步行架或輪椅。入院前，請標記自己的姓名在所有攜帶的器具上，同時標明「私物」（private）。如果您沒有輪椅而又需要使用輪椅時，幫忙住客入住的護理團隊將會為您安排和評估。

衣物

每位長依照個人的喜愛及健康狀況決定他或她所帶進衣物。我們建議長者攜帶慣常穿著，舒適而方便的衣物，以增加長者的獨立感。有部分長者怕冷，宜準備多層衣服，以便增加穿衣服的靈活性。棉質衣物通常是最舒適的。如果您打算使用華宮免費提供的大量洗衣服務，請您預備帶來的衣物，必須能經受工業熱水洗衣機多次的洗濯，乾衣機及漂白（依衛生局監管要求）的處理。請明白我們無法安排冷洗或乾洗個別衣物，或處理不可使用漂白劑或不可烘乾的衣物種類。請與家人妥善安排適合的衣物。家屬若選擇帶長者衣物回家清洗，請知會每樓層的護士，我們將與您合作。為確保有足夠的活動空間予長者安全走動，長者帶同的衣物及個人物件，需適合地裝進 42 英吋的衣櫃及三層的梳妝臺。家屬可能需帶來換季衣服及為磨損的衣物，例如走線，鬆緊褲管或掉失鈕扣等衣服作替換。

為全體長者的健康及安全設想，請預先清洗全部您或家人打算帶入院的衣物，這可讓華宮人員在長者抵達時，將長者的乾淨衣物打上標記，以防日後遺失。

鞋襪

鞋襪對於長者的安全、舒適和走動頗為重要。我們建議每位長者帶入一雙舒適的行走鞋，一雙拖鞋，一些長筒襪。防滑鞋底及防滑襪備受推薦，以防止長者跌倒及發生意外。防滑襪在華宮有售。

洗漱及裝扮用品

華宮供應洗頭水、沐浴露和肥皂。長者可自備所喜愛品牌的洗漱用品。請攜帶個人的清潔用品，諸如髮梳、、牙刷、牙膏、修甲鉗及電動剃鬚刨（男士用）。

傢具及電器

在華宮每房間配有一個電動床、床頭櫃、三層抽屜、四十二吋衣櫥及高背椅。為確保長者的房間有足夠的安全活動空間，如果您計劃搬進額外的傢具，請挑選輕巧的、可折疊但又結實

的。我們建議您避免攜帶任何大件的家具，以保持長者的房間內有充足的活動空間。為了長者的安全與健康著想，所有額外的傢具，在被搬入房間內之前必須經過本院的院舍服務部審核並批準，方便搬入後使用。

為確保院舍、全體長者及職員的安全，您若計劃帶入任何需要電源插掣的電器，也請先預先向院舍服務部申請。一般而言，通常可能會批准的電器用品有：

- 收音機及/或電視
- 電鬍刨
- 電風扇
- 插電時鐘或檯燈

請您在申請時，提供該產品的說明書，請您在申請批准之後再將電器攜帶入本院。
基於安全的考量，華宮禁止在長者套房內使用下列電器用品：

- 延長線（存在絆倒風險）
- 多頭電源插座（構成電力負荷過重的潛在危險）
- 電熱氈或電熱袋（潛在引發火災風險）
- 電器如烤麵包機、煮水器、電熱爐、咖啡機、電暖器、電飯煲、微波爐（潛在構成燃燒或燙傷危險）。
- 冷氣機 （影響大廈設計的正常氣流）

每層樓均在長者飯廳旁均備有公用微波爐及小冰箱供長者和家屬使用，該設備每星期均定期清理，我們鼓勵長者或家屬盡量運用這些公共地方的電器，以滿足您需要使用電器的需求並保持長者房間的寬敞。

裝飾

我們鼓勵長者帶照片、工藝品，或其他有意義的個人物品來裝飾房間，創造家的歸屬感。每間房門前的「回憶櫃」正是為長者佈置個人化套房而設計的。

貴重物件與現金

每間房間的床頭櫃裡均有一個可上鎖的抽屜，供存長者存放個人貴重的物品。長者可以在有需要時，登記抽屜鑰匙。儘管如此，我們仍建議長者及家屬將現金、首飾、或對個人價值高的物件存放在華宮以外的保險箱。

看管個人物品及確保物品的安全是長者及家人的責任，華宮無法保證該等物品的安全；因此我們鼓勵您考慮購買個人的財物保險。

電話、電視及互聯網

華宮安老院在每間「長者屋」（即每樓層）都有提供免費的公用電話、衛星電視、以及公共無線網路（public WiFi），長者也可以於套房裡安排個人的網路服務使用。私人的服務需要由長者的家人安排， 請恕華宮無法作此安排，或負擔私家服務的費用。

任何裝置在房內的電視機入必須是掛牆式，並需要使用符合華宮要求的懸掛配件， 因為安全緣故，必須由華宮人員安裝。懸掛配件在華宮內有售，需收取服務費用。

標記個人物品

請在入住華宮前在個人物品上正確地標記住客的姓名，標記時請使用可經受重覆磨擦或洗刷的標籤。， 為方便閣下，我們會收取一次性的費用為長者清楚地標籤衣物。當您攜帶未標記的衣物到華宮時，請送往各層的護理團隊轉交洗衣部，待洗衣部職員為您的衣物燙上標記後，再行使用，以免遺失。

正式搬入華宮

長者和家人在入住日對長者和家人可能是緊張又興奮的一天。我們鼓勵您至少安排一位家人陪伴長者，讓長者覺得安全、輕鬆並有人支持。入住當日行程緊湊，因為跨專業團隊將進行各方面的的入院評估；長者及家屬亦可能需要時間將私人物件及行李放置適當的地方，並且適應新環境。因此，我們建議的長者的入住時間約在早上十時，入院當日，我們將提供一份免費午餐給伴隨長者入住的家屬。

護理計劃

「逐步認識我」

護理工作在於照顧長者的健康所需，同時支持長者可以閑適地生活。為提供以人為本的護理，華宮的團隊除了會協助長者面對他們的疾病，也希望瞭解到影響長者的個性、習慣和喜好的經歷與生活故事，以提供更好的照顧。

我們請您協助我們團隊來認識每位長者，以及長者對優質護理的標準。 在本手冊的附件A，我們收錄了一份「逐步認識我」表格供長者或家屬填寫。我們希望您在填妥後交給居住長者屋樓層的護士，爲了協助團隊認識長者，我們鼓勵家屬帶來長者的照片或視頻片段，這些寶貴的資料可以幫助我們的團隊知道更多長者的故事、增加對長者喜好的瞭解，，有效地促進以人為本的護理工作。

照顧工作會議

長者搬進華宮後大約六至八星期，我們跨部門專業團隊會邀請您參加首次的照顧工作會議。

該會議是您與家人和照顧團隊見面、討論照顧長者的需要，並共同擬定護理計劃的方案。之後，照顧工作會議將每年舉行，或在長者健康狀況有變時，需跨專業團隊重新評估照顧計劃的時候召開。

在照顧工作會議之外，長者及家屬也可以直接連絡長者屋的當值護士，商討任何與照顧相關的問題。

護理工作目標

接受照顧的人是最適合訂立照顧目標的人。在華宮，我們鼓勵長者參與護理員工作目標的討論。當長者不能為自己的照顧做決定時，我們團隊會與家屬或代理人 (常稱「替代決策者」substitute decision maker or TSDM）討論照顧的目標。這個討論目標在於幫助長者及家屬深思：長者接受治療的成效、可能的治療方案、治療的可能成效及對長者而言，居住在華宮的期間，甚麼對他們是最重要的？當「替代決策者」代替長者討論照顧工作的目標時，焦點應在「假如長者現在能為自己發聲，他們會做哪些決定？」「治療範圍醫護指示（MOST）是一份文件記錄長者對照顧目標的決定。每次召開照顧工作會議時，華宮的團隊也會與長者和家屬討論和審視這份指示（MOST）。在本手冊中，您可以在附錄 B 找到這份指引。

MOST 表格樣板瀏覽（請使用英文填寫）：

Attempt Cardiopulmonary Resuscitation (CPR) In the event of an acute medical event, maximum therapeutic effort.	
Do Not Attempt Cardiopulmonary Resuscitation (DNACPR: No chest compressions or other direct means of restarting the heart)	
Option 1 (M1)	No CPR. Supportive care, symptom management, and comfort measures. Allow natural death.
Option 2 (M2)	No CPR. Option 1 (M1) plus therapeutic measures and medications to manage acute conditions within the current setting. If in residential care or hospice, transfer to acute care will not occur except in special circumstances (e.g. fracture).
Option 3 (M3)	No CPR. Option 2 (M2) plus admission to an acute care hospital (if not already admitted) for medical/surgical treatment as indicated. No referral to Critical Care.
Option 4 (C1)	No CPR. Maximum therapeutic effort as in Option 3 (M3) including referral to Critical Care but **not including** intubation and ventilation.
Option 5 (C2)	No CPR. Maximum therapeutic effort as in Option 4 (C1) including referral to Critical Care and **including** intubation and ventilation.

在上述 MOST 表格上您也可以註明特別的目標，或在既定的選項中附加指引，或做詳細說明。

附加資料

我們的社工能支持長者或其家屬釐清關於照顧目標的一些困難的決定。此外，您也可以查看相關資料進一步瞭解如何委任「替代決策者」代理長者在財務及健康護理方面的決定。該些資源如下列：

互聯網上文件

我的聲音：表達我的願望為將來健康護理計劃的指引。下列連接有中文、英文的資料

- www.seniorsbc.ca
- www.vch.ca/public-health/health-topics-a-z/topics/advance-care-planning
- You can obtain more information on personal planning via these sites also:
- Nidus Personal Planning Resources Center and Registry: www.nidus.ca
- Public Guardian and Trustee of BC: www.trustee.bc.ca

推薦律師的服務

《代表人合約》（Representation Agreement）和 《持續授權書》（Enduring Power of Attorney）均屬法律文件。在您準備做正式安排的時候，您可能希望與一位律師交談。如果您需要一位律師，請致電律師介紹服務：604-687-3221 或 1-800-663-1919 星期一至星期五，上午 8：30 至下午 4：30。

服務與團隊

華宮為長者提供長期專業護理與支援服務。透過各專業領域的照顧團隊，我們為長者提供個人化的服務，長者與家人的參與對於以人為本的照顧有舉足輕重的地位，在以人為本的照顧理念下，優質的照顧是由長者與家人共同制定的，即使華宮的團隊在提供文化適合的照顧有豐富的經驗，但是每個長者都會有獨特的偏好。當我們的團隊對於長者的需求與偏好瞭解得越清楚，我們提供的照顧就越能切合長者的需要。

跨專業領域的護理團隊

專業護理

華宮安老院提供 24 小時全天候的專業護理服務。任何時候，均有至少一位註冊護理師（RN）帶領護士（LPN）及護理助理員（RCA）為長者服務。註冊護理師和護士提供持續的評估，執行服藥及護理治療，為每位長者量身訂造及更新護理計劃，並完成專業護理紀錄。在東大樓，每位專業護理人員負責照顧兩間長者屋。

當長者有需求時，請直接告知照顧該長者屋的值班護理師或護士。護士會針對長者的狀況評估或調查長者的需要，並指示長者屋的團隊作相應行動、紀錄、並知會接班的同事跟進。

在華宮，每位長者也有一位主責護士。負責長者的定期評估、更新護理計劃，也是邀請您出席照顧會議的人。

護理助理員(RCA)

護理助理員在協助長者日常生活行動（ADLs）上擔任重要角色， 諸如梳洗、穿衣、如廁、個人衛生、沐浴、翻身、起床等等。護理助理員也為長者提供情緒及社交方面的支持。

在早上至傍晚，每間長者屋有兩位護理助理員照顧長長者；在夜班，每個長者屋將有一位護理團隊成員（包括註冊護理師、 護士或看護助理），團隊間並互相支援。

註冊營養師

註冊營養師（Registered Dietitians-RD）和專業護理團隊緊密合作，並照顧長者的營養需要。我們的駐院營養師了解每位長者的飲食喜好，並將長者的喜好融入營養計劃。 然後，透過每日的營養餐，每位長者可以享用美味又健康的飲食。我們的駐院營養師也與社區的「職能治療師」（Occupational Therapist）或「語言治療師」（Speech & Language Pathologist）合作去評估長者的吞嚥能力，從而調整飲食的質地，確保每位長者都可以安全進食。

註冊社工

華宮重視長者的社會心理（psychosocial）健康，設有駐院註冊社工，以支援長者及家人適應入院的過渡期。 本院的社工也積極地與長者及家屬委員會合作。其他社工服務的項目包括：提供長者與家人平安書的討論及資料，福利申請，如「便利達」（HandyDART）服務、紅十字會器械借用計劃、「公共監護與信託人」等服務（Public Guardian and Trustee services）。

在華宮， 當有任何長者受虐待的通報時，社工將作第一線的調查，並成為長者的倡權者。

康樂治療團隊

我們的康樂團隊有康樂治療師及活動助理。該團隊籌辦團體或個人的節目，以滿足長者的休閒和康樂需求。本院的康樂活動，以有意義的活動讓長者重新建立自我價值與和自信心為目標，並進一步提升長者的整體幸福感。

康復團隊

華宮的康復治療團隊成員有物理治療師（Physiotherapist-PT）及康復助理（Rehabilitation Assistant-RA）。康復團隊與長者、家屬及其他跨團隊的成員緊密合作，以促進長者的活動力、身體機能，並預防跌倒。

支援服務團隊

支援服務團隊包括院舍維修、清潔、洗衣及膳食方面有專長的成員。團隊全體盡心盡力為長者保持一個安全並舒適的照顧環境。

其他的照顧夥伴

家庭醫生

每位長者必須有一位家庭醫生主責其醫療需要，負責診療、開立處方藥物；提供治療及化驗的指示。部分的家庭醫生在其病人入住安老院後會繼續跟進探視，請在入住華宮前，與您的家庭醫生商討，確認您的家庭醫生會繼續提供醫療照顧在。目前華宮有四位家庭醫生定期到華宮出診，並仍收新症。如果長者想轉到上述的任一位家庭醫生的照顧，請通知入院團隊樓層護士。

藥劑師

永寧藥房（P & A Pharmacy）是華宮安老院合作的社區藥房，負責供應華宮安老院所有長者需要的藥品。謝德誠首席藥劑師，亦可為華宮的長者與家人提供長者的用藥諮詢。若您需要，永寧藥房可為您提供您每月所用藥品的完整的價目單。藥劑師評估長者的用藥，參與照顧長者的會議、並與家庭醫生合作，提供用藥諮詢。藥劑師也可以為家人提供流感預防針的注射服務。

足科醫師（Podiatrist）

足科醫生的專長是預防、診斷並治療腳部與足踝相關的疼痛和病症。吳醫師是一位富有經驗的足科醫師，每月前來華宮為長者提供足部診療服務。接受治療的程序一般是由護士在評估之後通知長者及家人，再轉介諮詢吳醫師。

其他合作夥伴

職能治療（Occupational Therapy）

溫哥華沿岸衛生局派有一位職能治療師定期造訪華宮長者，提供長者的坐姿及輪椅評估。並決定長者所需要的輪椅類型或建議其他設備或輔助器。我們的護士在長者入院時，在有需要改變時會安排職能治療師為長者評估。（註：在卑詩省，衛生局會供應基本輪椅給長期護理院的長者。）

牙科護理

十五年來，卑詩大學牙科學院的「認領長期護理院」方案，為華宮安老院的長者持續提供免費牙醫服務。長者牙醫系的學生，由執業牙醫師督導，為長者提供牙齒檢查及治療。如果閣下有意加入此項免費口腔檢查計劃，請填寫「照顧同意書」表：(請見附錄 7）然後將同意書交給您樓層的護士。

其他照顧專業培育機構

華宮與多個教育機構合作，作為照顧服務專業人員的實習院所之一。成為實習機構也提供本院團隊寶貴的學習機會以汲取新知和技術。這樣的合作同時可以提供長者機會，成為下一代醫護人院的「老師」，協助這些學生在畢業後知道如何提供適切的長者照顧。

適合長者文化的服務

飲食

在華宮，長者可以繼續保持中華文化的生活方式。華宮安老院每日三餐均提供中式膳食，每日下午及傍晚亦提供符合加拿大飲食指南的點心。本院的菜單及食物皆由註冊營養師指導，我們的餐飲不但符合長者的健康需求，也務求提供長者選擇，讓長者覺得色香味俱全，而每日的飲食均以新鮮食材，在院舍內的中央廚房烹調而成。

菜單樣式（例子）

早餐	**午餐**	**晚餐**
麥片　或	蓮藕湯	冬瓜湯
是日粥品	豆腐炒免治豬肉	清蒸三文魚
是日鷄蛋	上海白菜	油菜
麵包或多士	米飯或粥	米飯或粥
自選醬料	新鮮水果	**啫喱**（果凍）

康樂活動

我們的長者有各式各樣的活動可供選擇，每項活動務使提升長者的整體健康及有意義的互動意識。
節目的設計均考慮長者的文化經驗，鼓勵長者盡可能增加社交活動與互動，並盡可能保持與社區的交流。我們的康樂活動包括：

- 麻將遊戲
- 兵高（Bingo）
- 每日粵語電視節目
- 經典電影
- 卡拉 OK
- 繪畫與手工藝
- 早操
- 宗教活動
- 慶生會
- 傳統節慶
- 夏季外遊
- 特別義工表演活動
- 跨世代互動方案

生活品質與尊嚴方案

生活品質與尊嚴方案旨在提升長者的獨立感、能力感和尊嚴，而不會因為身體的狀況而覺得能力受到限制。小商店方案中，每週一次開放的小商店供長者購買他們喜歡的小吃與零食。小商店提供的購物體驗不僅提供社交互動，也通過貨幣兌換讓長者維持作決定的機會和技巧，也增強長者的自主意識。

修容方案

修容方案全由志工投入服務，提供剪髮、髮型設計和幫助長者擦指甲油。 這些活動的目的在於協助長者花時間打扮自己並呵護自己，提升長者的自信和自尊。

認知障礙症的特殊護理

當擴建完成，華宮將會在東大樓的四樓設有一個特別為「認知障礙症」長者而打造的長者屋。特別的設計包括: 隱藏的前門以避免長者走失、特別設計的空中花園及可以讓長者安全地散步的走廊。在設計上，也特別維持環境上的安靜，以減少噪音，增加正面的互動。

健身計劃

華宮安老院的健身計劃由經驗豐富的物理治療師（PT）設計，支持長者維持身體機能。在入住後，會安排在健身計劃中受惠的長者參與健身運動，也會透過定期的評估，根據每位長者的進度相應修改長者的健身計劃。

義工計劃

華宮安老院的義工朋友們在提高長者的生活素質有舉足輕重的位置，他們帶給長者精神與身體健康多方面的益處。
所有與長者直接接觸的義工，都必須完成無犯罪紀錄的背景檢查，義工可以定期拜訪並陪伴長者。 有部分住在華宮的長者也會盡己之力，加入我們的義工行列。
義工豐富了長者的社交生活，並且成為長者跟社區的橋梁。 如果您對義工工作感到興趣，或者如果您對義工的拜訪有所保留，請告知您所在長者屋的護士或本院社工。

院內生活守則

長者被虐待及疏忽

長者被虐待和疏忽包括了任何對長者在身體、情感及性方面所造成的傷害、侵佔其財物，或直接負責照顧的人員忽視長者的福祉。華宮安老院對長者被虐待及疏忽的個案會嚴肅處理，不會容忍。 如果您懷疑任何長者受到了身體、性、心理或經濟上的虐待，或疏忽，請通報給本院社工或該長者屋的護士，華宮安老院將派指定人員進行徹底而公正的調查，並採取必要的措施以確保長者的安全。 院方也會將長者和舉報人的相關資料保密。

進出院舍

顧及所有長者及員工的安全，進出華宮安老院均需使用密碼。當訪客進入時，需在大門口的對講機表明身分，等待職員取消密碼。頻繁探訪的家人，可以申請獲取進出華宮的密碼(早上七點到晚上十一點可使用)。若您欲申請，請聯絡接待處的職員。華宮安老院歡迎家屬隨時探訪，若於晚上十一點過後前來，請使用對講機等待確認身份及開門。

使用酒類、煙草及其他藥品

為顧及全體長者、訪客、及員工的健康，華宮安老院內禁止使用煙草、酒類飲品及任何非醫療用藥品，。吸菸者必須離開華宮院舍 7.5 公尺，除非長者及其家屬取得護理總監的書面批准，院內禁止收藏香菸、打火機及火柴，。為長者健康及安全著想，華宮禁止在院舍內飲酒。若長者有飲酒的習慣，請家人協助安排在院外使用酒精飲品。

預訂公共區域舉辦家庭聚會

有鑑於長者或許出入不便，長者可以向院方預約公用區域，譬如小書房、一樓的護理會議室，或社區中心（在第二期工程）用作非經常性的家庭聚會，如慶生派對。申請表可在接待處索取。

關注、投訴或嘉許

華宮安老院重視您的意見，我們相信建設性的意見會幫助我們改善及提供更好的長者護理。院方會認真對待所有長者及家屬的意見。當您有任何關切的事項時，我們建議您立即與該長者屋的護士溝通，一般來說，長者屋的護理人員可以回答您大部分的問題並作出處理，並且澄清任何誤會。。若該護理人員無法處理您提出的有關照顧長者的問題時，職員將會把意見提交給護理總監；若您的疑問是關於其他的服務，值班的護士會將您的意見提交給其他相關部門的主管，讓他們與您商討你提出的問題，未獲處理的關注或許成為投訴，我們將盡力處理您的意見。

任何長者或家屬可以循下列的三個步驟提交投訴書：

第一步：若關於照顧上的緊急狀況，， 請於該樓層護士無法協助您時，要求與當日的主任護理師溝通。

第二步：如果您的意見與當值的主責護理師溝通後仍然未獲得解決，您可要求親自與護理總監談話。

如果此事發生在正常的辦公時間之外；或您選擇以書面方式提供您的投訴，請填寫在本冊附錄 3 的「意見表格」。您也可以在接待處取得該表格。我們的護理總監在五個工作天之內會與您聯絡。

第三步：如果您的關注仍未獲解決，請用以下電郵址聯繫院長。
administrator@villacathay.ca

關於與照顧長者相關的投訴，您亦有權聯繫溫哥華海岸衛生局的「病人護理素質辦公室」（Patient Care Quality Office），電郵：pcqo@vhca.ca 或致電免費電話：1-877-993-9199（Vancouver）

華宮安老院重視閣下的意見，會儘可能解決您的問題。為方便閣下，您可以在本手冊前的重要通訊錄找到管理人員的聯絡方式，請參閱本冊第 7 頁。

保密及私隱

華宮會確保長者的資料的保密，除法律要求以外，所有個人的資料僅供職員或合作夥伴在必要時才能查閱，。為此，請您明白本院團隊僅能與閣下的家人或指定的代表談論長者的醫療與護理的近況，若有任何非您的指定的代表人士聲稱認識閣下而想獲取資料，請了解本院團隊將無法直接與其討論住院長者的狀況。

流感季節

卑詩省政府建議長期護理院所的職員、義工和訪客，在流感季節注射流感預防針。流感季節通常從 12 月 1 日至翌年春季或初夏。未注射流感針人士在流感季探訪長者，建議戴上口罩，以保護長者健康。在流感季節開始之前，護理團隊會為每位長者做評估，獲取同意，為全體長者注射免費的流感疫苗。家屬則可以在當地藥房進行注射。如果閣下的身體狀況不適宜注射流感預防針，請您在探訪時戴上口罩。本院在接待處提供免費的醫用外科口罩。

院外食物

家屬或訪客在探訪我們的長者時，可能攜帶食品共享。由於某些長者因其健康狀況可能有特殊的飲食限制，請家屬和訪客在攜帶外來食物時務必知會護理團隊，以確保外來食物符合長者的健康需要，華宮仰賴家人的合作，在探訪結束時帶走容易腐爛的食物，譬如水果或外賣食品，並請通知其他訪客及親友用相同的方法處理食物，以確保長者的飲食安全。至於不易腐的食物，我們建議長者或家屬將食品放置在密封容器內，並用標籤註明該食品何時拆封及在何時到期。

在每間長者屋的飯廳旁均有一個小冰箱，可供長者及家屬使用。

為全體長者的健康及安全設想，任何放置於冰箱內的食物都必須標籤長者的姓名、房間號碼及放置日期。如果無標籤，或擺放的時間超過三天，本院團隊將會在每星期的例行清理時將之棄置，恕不另行通知。

使用最少的束縛

所謂束縛是任何使用化學(藥劑)、電子、機械、物理或其他方法，在長者護理院內控制或禁制長者行動的自由，這也包括特別照顧單位透過環境的更改，以限制長者在建築物內自由走動。可視為束縛的例子包括固定夾板的使用、床欄，或用以減少長者活動的處方藥物；有時，家屬要求用安全帶固定長者，以防止長者從輪椅上站起也是束縛的一種。雖然許多家人要求使用安全帶的用意在於預防跌到，但有研究顯示，使用安全帶實則弊多利少。束縛的使用，往往限制長者的行動能力，進而造成他們身體功能的下降，長者也可能因此感覺「孤獨無援」，而進一步造成精神緊張、自信低落。許多長者也可能在使用束縛後，反而產生許多行為上特殊的反應。

因此，華宮安老院希望盡量降低束縛的使用，並且在使用任何束縛之前會嘗試其他可行的束縛方案。當任何人提出束縛器具的使用時，我們的護理團隊會與長者、家屬及家庭醫生商討其中風險與益處，同時，除非是在緊急的狀況下，否則使用束縛之前，長者或其代理人以及家庭醫師都須簽署同意書。即使長者同意使用束縛，本院的照顧目標仍是降低使用的頻率及降低該器材對長者的限制，並讓長者有最多的自由、幸福，以維持長者的尊嚴。

失物認領

每個人在家裡可能都有找不到東西的經驗，或是洗了衣服之後不見了一隻襪子，而在華宮這個家外之家也無例外。。在每個長者房間的床頭櫃均設有可以上鎖的抽屜，可供長者放置私人物品。若有東西遺失，我們的團隊也會盡全力協助長者找尋失物。雖然如此，最好的辦法仍是事前盡量防止遺失。請避免攜帶貴重物品到華宮，在入住前，請先標籤衣物外的全部物品；入院時，請將衣物交由本院團隊送至洗衣房標籤衣物。當您發覺任何物品遺失時，請及時通知您樓層的護理團隊為您尋找。如果長者在房間發現任何不屬於自己的物件，這可能是他人之物，也請您通知該樓層的團隊。

藥物

長者使用的所有藥品包括處方的、非處方、各種維他命及保健品，須經由華宮合夥的永寧藥房供應，以便正確標籤，確保藥物安全，減少各種藥物的負面作用。這也為了您有效地使用政府的藥物福利（PharmaCare），減少自費藥物的額外開銷。

一般而言，本院的護士會負責派發長者的藥品，他們必須確保每位長者已服食他或她的應服的藥物，本院的政策不容許任何護士留下任何藥品，以保長者安全。
同時，若閣下服用任何中藥或另類療法的藥品，請務必須告知該長者屋的護士。

夜間查房

每天夜晚，我們值勤的護理團隊會每小時巡查長者的房間，若有長者對聲響敏感而希望免受查房的打擾，可以跟該長者屋的護士討論。若長者的狀況穩定，則可向所屬樓層的護士申請豁免查房。

寵物

我們明白對某些入住前有寵物的長者而言，寵物是家庭的一份子，有些長者希望容許寵物的探訪，如果長者確實在入住之前已擁有寵物，該寵物也安靜又守規矩，在下述的情況下，該寵物或許可以進入華宮安老院去探訪該長者:

- 在整個探訪期間，該寵物有繩索牽引，或全程使用寵物籠。
- 為了全體院友的健康及安全，該寵物必須接受按時除蟲及跳蚤或蜱蟲的療理，並呈交給華宮一份獸醫證明，確認該寵物在 15 個月以內，並未患過可傳染給人類的疾病。
- 攜帶寵物進入華宮的訪客必須對寵物的行為負上全部的責任。
- 若任何寵物在探訪期間對任何長者或員工產生騷擾或任何傷害，將須立即中止探訪，並且華宮絕不會允許其再度探訪。

傳染病的預防

長者的抵抗力弱，傳染病有可能嚴重地侵害長者的健康。預防勝於治療是防止傳染病傷害長者最好的策略，這也需要每一個人的努力，其中一個最簡單而有效的預防方式是保持雙手的清潔和衛生。因此，在每一個長者屋均有多個洗手站以及酒精洗手劑以保障長者、訪客及員工的健康與安全。

在流感流行期間，我們的清潔團隊會在接觸頻率高的地方加強清潔。若有長者出現任何類似流感染癥狀，我們的團隊會建議將有關長者隔離，並將日常餐飲直接送到長者的房間，更建議該長者盡量留在自己的房間，減少與其他院友接觸。同樣地，我們也呼籲家屬及其他訪客，若出現任何傳染疾病的症狀，請留在家中，切勿探訪華宮的長者。長者可能對流感或傳染疾病的抵抗能力非常脆弱，敬請閣下在尊體無恙時才作探訪。

另外的溫馨提示:，我們建議每一個人在咳嗽時，咳向自己的手肘內部，以免飛沫傳染；不要與其他人同桌用膳或共用餐具，並經常進行適當的手部清潔衛生。

私人電器與傢具

當長者攜帶私人設備、電器及傢具入住時，請了解閣下需要負擔維修和保養的責任，您需要確保物件的正常運作，並在不需要時將它帶回家。當我們發現長者的私人設備有毀損時，我們會通知您，並期盼您立即採取行動安排對該設備、用具、電器及家具作維修和保養。

私家陪人

長者及家屬有時可能會僱請私家陪人，為長者提供陪伴、社交支持，或簡單的日常生活協助。私家陪人需由長者或家人私人聘請，但仍需遵循華宮的守則，華宮院方亦將要求家人及私家陪人簽署同意書，確切遵守華宮安老院的規定。長者或家屬僱請私家陪人之時，請向華宮提交陪人的無犯罪紀錄證明。當陪人停止服務時，長者或家屬必須通知華宮。有鑒於利益衝突，華宮的職工將不能夠為長者或家人安排私家陪人，華宮也不容許員工被僱請為私家陪人。

房間的更換

鑒於長者健康狀況的改變，有時可能需要轉到另一房間。長者或家屬亦同樣可以要求更換房間。為了全體長者的健康和安全著想，華宮管理層會在仔細評估之後才作更換房間的決定。當更換房間的申請獲得批准後，我們的團隊會盡快與長者及其家屬聯絡，也請您體諒，當有空房間時，內部搬遷需快速進行。請家屬協助搬運長者的個人物品，同時支持長者適應新環境。

出入的登記

所有進入華宮的訪客，均需要在接待處登記，填寫包括名字，探訪的長者名字及房間號碼，探訪的日期及時間，離開時也要登記離開的時間。

禁止小費或饋贈禮物

華宮安老院嚴禁全體員工及義工收取任何小費、報酬或饋贈，介入長者的財務安排，或成為任何長者的遺囑或福利受益人。員工或義工接受小費或饋贈在華宮被視為違反僱用合約及工作道德操守，該職員或義工將面對紀律處分。我們理解有些長者及家屬希望透過送禮表達謝意。我們邀請您經由互聯網 www.villacathay.ca 發送您的寶貴意見，或在接待處填寫意見表，並讓我們知道我們在哪方面做得好，使更多院友及家屬獲得相同的體驗。

對待暴力及欺凌零容忍

華宮對待任何暴力均為零容忍，不會容許任何人以身體、語言、精神或性暴力的方式對待任何華宮的長者、職員和義工。我們理解入住護理院或有至親需要護理的長者，我們的團隊會專業地與全體長者及家屬合作，當情況緊張或情緒高漲時，我們會努力負起緩和氣氛的責任。相對地，我們也期待家屬和訪客平靜且有禮地分擔拒絕暴力滋擾的責任。一些會被界定為暴力行為的例子包括: 捶打牆壁，毀壞傢具，恐嚇他人，高聲叫囂，或以一種常人均會合理地認為是侮辱或恐嚇的手勢或言語。當這種情況出現時，華宮將保留限制該家屬或訪客探訪的權利，或報告警方以保障長者及員工團隊的安全。

緊急應對計劃

華宮備有「緊急應對計劃」，並且定期從事演練和進修，我們也鼓勵長者和家屬熟悉這些緊急應對計劃。

消防安全

華宮設置有兩階段火災警鐘，全套消防花灑系統，拉栓啟動式火警鐘及滅火器。每樓層均有兩個消防區，遇火警時可分隔開作平行疏散。消防系統每年均作定期檢驗。假如您聽到火警鐘響，請保持冷靜，並依隨華宮團隊的指示。假如您看見疑似失火的狀況，請立即通知您見到的任何一位員工，每位員工均可以啟動火警反應規程。當您聽見火警鐘響起時，請勿使用電梯（升降機）。假如聽到火警鐘需要疏散，請經由樓梯撤離並到指定的地點集合，該指定的集合地點位於舊華宮對面街的籃球場。

地震

當發生地震時，請遵循以下三步措施：「蹲下」、「找掩護」和「抓緊」。如果您無法做到，則請用手臂保護頭部。同時重要的是保持冷靜，為盡量減少由於鬆脫或掉落的物品所造成的傷害，華宮的院舍服務團隊會將可移動物件固定在牆壁上，譬如長者的傢具。

住客及家人委員會的成立，是為了確保長者和家人有正式渠道向華宮安老院提供意見和建言，使所有的長者的共同利益得以保障。

住客及家人委員會

該住客及家人委員會由不多於 12 名長者的代表組成。委員們是義務及自願加入。委員會在每個月的最後一個星期二下午 1 時，在一樓的照顧會議室舉行。

住客委員會

委員們就影響居民生活與福祉的問題進行討論，並提出建議。 本院社工以及康樂團隊意協助主持。院長或各部門主管可在委員的同意下列席，回應委員會所關注的事項與建議。任何住客也可以以客座的形式參加理事會會議以表達意見。

家人委員會

家人委員會由家人或居民的代理人組成，該委員會的任務是維護他們在華宮內的至親的福祉。委員會乃由在周年大會舉行時，從出席家屬中投票選出的核心小組所領導。該委員會與華宮職員一同為改善護理服務帶來正面的改變，或提供建議。

安置至親在護理院會是艱難的體驗，在過渡期間，不僅長者本人，家人亦可能情緒緊張，如果時常能夠與「過來人」的家人分享他們的經驗，聽取他們的意見，這有助於緩和「新加入」家人的緊張不安的情緒。家人委員會每兩個月舉行一次會議。歡迎所有華宮的家人參加會議，這亦是與其他家人相識交流的好機會。

在該些會議中亦有研討論壇，家人可提出建設性的倡議及私下提出家人間的關注。

除了這些例會之外再有的是，家人委員會亦會為長者們籌劃節目，或為家人組織社交活動。

這樣，家人委員會好像一個組織，透過聯結為有心志為改善至親生活狀況的家人，形成一個社交圈。請直接聯絡家人委員會：families@villacathay.ca 查詢下次會議的日期，或希望取得會議記錄、活動簡訊或其他重要的宣佈消息。

附錄

附件 A：「逐步認識我」.....39
附件 B：「制定我的護理目標 – 治療範圍醫囑」.....43
附件 C：「關注、投訴或嘉許表格」.....45
附件 D：「卑詩大學牙科服務同意書」.....47
附件 E：「出入密碼申請表」.....50
附件 F：「相片使用授權同意書」.....52
附件 G：「藥劑師的信」.....54
附件 H：「電器申請表」.....55

附件 A-逐步認識我

歡迎蒞臨華宮！這資料將會協助員工瞭解您，明白何人何物對您至關重要，及您喜歡事情該如何處理。

我們誠請閣下、府上家人、朋友及家庭護理員填寫下列，依閣下意愿盡量詳細填妥。請告知職員協助填寫，如您有需要的話。

我的姓名？_____

_____

誰最認識我？_____

_____

甚麼是我最重要的東西（家、家人、朋友或）？_____

我想告訴您甚麼是我最喜愛的：_____

_____

我想告知您甚麼是我不喜歡的：_____

_____

我享受活動或有愛好例如：_____

_____

我有信仰或事奉 - 宗教信仰或其他您需知道的如：_____

_____

我享受的飲食：_____

_____

我不喜歡的飲食：_____

_____

我睡眠及休息的常規是：_____

_____

我喜歡用這方式服藥：_____

_____

我日常自理習慣是：_____

_____

我通常尋求使用助理或我無需他人協助：_____

_____

我使用助聽器：　是_____　　否 _____

我戴眼鏡：　是_____　　否 _____

下列是我個人物品：_____

_____

如得到一點協助，我可獨立做的事情包括：_____

_____

_____

還有其他嗎？_____

_____

我同意與協助我的職員分享上述資料。

簽署 X_____ 日期_____

該份資料經由（姓名）_____代填寫

簽署 X _____ 與申報人關係：_____

致友人及家屬：

請與我們的團隊分享您住在華宮親屬的資料，讓我們知道可以如何與您一同合作，為您的摯愛提供最佳的照顧，您所提供的資料會幫助我們可以您的摯愛，及閣下希望如何參與摯愛的的護理。您更可以帶給我們一些對您摯愛有意義的生活照片或物件，讓您的摯愛覺得這個環境有他熟悉的事物，也幫助我們的團隊多了解他。

您認為我們需要知道的重要事項有：

_____

_____

_____

您喜歡如何參與您的親屬、配偶、伙伴或朋友的護理工作?

_____

_____

_____

_____

其他額外資料：

_____

_____

_____

附件 B：制定我的護理目標 – 治療範圍醫囑

Vancouver Coastal Health Authority

MEDICAL ORDERS FOR SCOPE OF TREATMENT (MOST)

ADULTS, AGE 19 AND ABOVE

IDENTIFICATION LABEL

A **I anticipate CPR to be of clear benefit and medically appropriate for the patient in the event of a medical crisis. I have not discussed this with the patient/SDM:**

☐ **Attempt CPR and refer to Critical Care -** _____ (Responsible Provider Signature) _____ (Date)

B **I have had a discussion with patient and / or substitute decision maker:**

Patient/Resident: ☐ is at this time capable to make own medical decisions

☐ is NOT currently capable to make own medical decisions

Patient / Resident / Substitute Decision Maker (SDM) consulted in development of Order / advised of Order:

_____ Printed name _____ Date

☐ Patient / Resident ☐ Representative ☐ Other (explain below)

☐ TSDM ☐ Personal Guardian ☐ None (explain below)

Explain:

☐ Client / SDM disagrees with Order

_____

Optional space for signature of Client or SDM aware of Order, intended for use in residential care. Order valid with or without signature.

☐ **Attempt Cardiopulmonary Resuscitation (CPR)**

In the event of acute medical event, maximum therapeutic effort.

☐ **Do Not Attempt Cardiopulmonary Resuscitation (DNACPR: No chest compressions or other direct means of restarting the heart)**

IN THE EVENT OF SERIOUS ACUTE MEDICAL EVENT:

☐ **Option 1 (M1)*** No CPR. Supportive care, symptom management, and comfort measures. Allow natural death.

☐ **Option 2 (M2)** No CPR. Option 1 (M1) plus therapeutic measures and medications to manage acute conditions within the current setting. If in residential care or hospice, transfer to acute care will not occur except in special circumstances (eg fracture).

☐ **Option 3 (M3)** No CPR. Option 2 (M2) plus admission to an acute care hospital (if not already admitted) for medical/surgical treatment as indicated. No referral to Critical Care.

☐ **Option 4 (C1)** No CPR. Maximum therapeutic effort as in Option 3 (M3) including referral to Critical Care but **not including** intubation and ventilation.

☐ **Option 5 (C2)** No CPR. Maximum therapeutic effort as in Option 4 (C1) including referral to Critical Care and **including** intubation and ventilation.

Specific comments on Order / Goals of Care to aid interpretation:

DNACPR as detailed on this MOST will automatically be suspended for surgery and other procedures involving anesthesia or procedural sedation and treatment will be provided at the discretion of the Most Responsible Provider, unless specific direction is provided below:

_____

Provider detailing circumstances of suspension of DNACPR / MOST

SUPPORTING DOCUMENTATION: *Ask each patient / family if patient has expressed or documented wishes about future care*

☐ Previous DNACPR / MOST ☐ Provincial No CPR	☐ VCH ACP Record ☐ Advance Directive	☐ Representation Agreement ☐ *Section 9* ☐ *Section 7*	☐ Other:

This MOST Order first documented	_____ Date (dd/mm/yr)	Print Name:	**Signature,** **Most Responsible Provider**
	_____ College #	Contact #:	
MOST Order Reviewed - no change If changed, prepare new MOST form and strike through this one	_____ Date (dd/mm/yr)	Print Name:	**Signature,** **Most Responsible Provider**

VCH.0379 | APR.2016

* M1-C2 codes reflect codes used in Fraser and other health authorities

ALL NEW ORDERS MUST BE FLAGGED
PLACE AT FRONT OF PATIENT / RESIDENT'S CHART
Guidelines for Medical Orders for Scope of Treatment

1. The Most Responsible Provider (MRP) ensures that a Medical Order for Scope of Treatment is documented and placed within the green plastic sleeve early in a patient's (including resident's) course of care and/or treatment:
    a) Patients for whom the default expectation of "Attempt CPR including Referral to Critical Care Intervention" is clinically appropriate, the MRP may document the Order based on his/her own determination without consultation with the patient or Decision Maker, completing only section A.
    b) In any other circumstance, the MRP completes section B – having confirmed the Order with the capable patient or the authorized Substitute Decision Maker of an incapable patient, or documents an explanation of the situation

    In the event of dispute in reaching a Medical Order for Scope of Treatment decision, the patient (or SDM) is to be made aware of available dispute resolution resources (see Client Relations and Risk Management Bulletin ***"Resolution of disputes about expectations for care not considered beneficial"*** (www.vcha.ca)).

2. Medical Orders for Scope of Treatment may, in the exceptional case, be written by the MRP without the agreement of the patient/Substitute Decision Maker, only after the patient/Substitute Decision Maker has been
    a) advised of and consulted in the development of the Orders
    b) informed of the content of the Medical Orders for Scope of Treatment, and
    c) if there is a challenge of the MOST, the MRP has followed the Dispute Resolution Process (see 2.3) which, in summary directs the MRP to:
        i. communicate sensitively and respectfully to address the concerns of the patient/Substitute Decision Maker
        ii. consider the request for care not initially offered
        iii. make arrangements for a second opinion (and, if necessary, additional opinions) which will either confirm or revise the initial offer
        iv. advise the patient/representative of the decision of care offered and the options available, advising Risk Management immediately if the dispute is not resolvable and/or if Court intervention may be sought by the patient/Substitute Decision Maker
        v. Document on the health care record the discussions about MOST held with the patient/ Substitute Decision Maker

Note: Resources to assist in resolution of disputes include Client Relations and Risk Management staff, Ethics Consultants, Spiritual Care and/or Palliative Care

3. On discharge or transfer, a copy of the Medical Order for Scope of Treatment is to be made and provided with the patient for the information of providers at the destination care setting, and / or for the patient to discuss with their primary care provider.

4. When a Medical Order for Scope of Treatment is changed from one previously documented, a new Medical Order for Scope of Treatment is completed and a single strikethrough is made on the outdated form which is to be retained in the patient's chart.

5. The Medical Order for Scope of Treatment is direction to the care team in the current admission of care, serves as an 'order in transfer' for subsequent care providers, and is to be relied upon unless there is some indication that it is clearly outdated and inappropriate.

Definitions:
CPR: Cardiopulmonary resuscitation refers to chest compressions or other direct means of restarting the heart.

Previously expressed wishes, Advance Directives, and other Advance Care Planning documents:

- Providers ask each patient / family if patient has expressed or documented wishes about future care.
- When available, copies of any documentation regarding patient's/resident's wishes are to be stored with this form (Advance Directive completed "My Voice" document, verbally expressed wishes, documentation from the community or previous facility, etc).
- Irrespective of prior documentation, a Medical Orders for Scope of Treatment form must be completed.

附件 C：關注、投訴或嘉許表格

關注、投訴或嘉許表格

華宮承諾提供具備關愛、敬重和尊嚴的護理服務予全體長者及家屬。您們的寶貴意見會幫助我們為長者提高護理的質素。本表格的目的是方便閣下提出回響的意見，在關注、投訴或嘉許有關華宮安老院的任何互動或監察。

第一部分： 資料 - 關於您

填寫表格人的姓名：_____

您是否家屬 是_____ 否_____如果是，長者姓名：_____，房間號碼:_____

關於此事，何種最好方式聯絡閣下？

電話號碼：_____， Email 電郵址：_____

您是否希望保持匿名？ 是_____， 否_____。

第二部分：資料 - 關於事件

這屬於: 關注_____， 投訴_____， 嘉許_____ 事件發生日期：_____

涉及事件人士：_____ 隸屬部門 ：_____

請提供詳細陳述發生何事及為何發生，包括導至事件的活動。請注意，這份回響表可能被提供給閣下所指出涉及事件者閱覽。

第三部分：您的目標

請陳述您所希望提出意見的結果（如適用）。

第四部分：確認及簽名

我明白：

- 華宮承諾保護填該表者的私隱。華宮收集及處理回響表格的個人資料，僅為在需要的情形下作調查及回應的用途。
- 華宮可能使用閣下所提供的個人資料，去跟進閣下在此表格中所指出的任何關注、 投訴或嘉許。倘若閣下選擇保持匿名，華宮或許不能回應所需事件。
- 上述細則反映閣下最佳的認知和誠實的陳述。

X_____ _____

簽名： 日期：

如果閣下有進一步的問題，請勿吝惜告知華宮的代表。請遞交填妥的表格到行政辦公室（院長室）或電郵：**info@villacathay.ca**. 謝謝您撥冗讓我們分享閣下的回響。對任何回應，我們不勝感激，並視作促進護理長者服務的良機。

（辦公室內部專用）**Case Number#: _____**

附件 D：卑詩大學牙科服務同意書

UBC DENTISTRY THE UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA GERIATRIC DENTISTRY PROGRAM

April 12, 2011 Villa Cathay Care Home

致華宮安老院各位住客,家人或親友:

我門很高興宣佈一項新的牙醫服務, 可以免費為住客提供有限度之牙齒醫療.

這個項目, 是卑詩大學牙醫學系聯同 Peter Young 基金會及李國賢先生最近創立的' 認領一所長期護理院' 計劃.

計劃會為包括卑詩大學長者牙醫科, 牙醫學員, 畢業牙醫及牙科健康護理學員在內的一個隊伍, 提供學習環境. 這批學員, 在執照牙醫和執照牙科健康護理員直接督導下, 提供一系列的牙科服務. 有口腔日常料理教育, 檢驗, 牙齒衛生工作等. 如果沒有學員當值, 則由大學的常任牙醫及牙科健康護理員繼續照料. 我們的宗旨是希望能照料長者的口腔健康., 亦使學員有一個良好學習環境, 並為長者口腔健康的研究作出貢獻.

每年定期檢查口腔可以及早找出蛀牙, 口腔癌, 瘤腫及其它影響口腔或整體健康的情況. 這個為期一年的免費計劃, 長者不必外出, 可在院內檢查, 並提供有限度的牙齒醫療及跟進.

如有意參加, 請將附上的" 同意治療書" 填妥和簽署後擲回為盼.

UBC Geriatric Dentistry Program
2199 Wesbrook Mall
Vancouver, BC V6T 1Z3
Fax: 604-822-7736

卑詩大學牙醫學系 Dr. Chris Wyatt

請參照另頁英文原文

同意治療書
VILLA CATHAY CARE HOME 華宮安老院

本人明瞭所接受的牙齒治療乃免費由卑詩大學牙醫學系的牙醫學生或實習生提供. 治療是在卑詩省註冊的牙醫, 或註冊牙科健康護理學員監察下進行的.

本人謹同意及允許牙醫學系及其學生為我作檢查, 治療等程序. 包括局部麻醉和必需之 X 光照片等. 本人明瞭所有推荐的治療, 都會向我或家人, 先行解釋清楚, 取得同意後方會進行. 本人亦有拒絕治療的權利. 本人亦允許在治療中為我拍照片或作其它記錄, 包括電子或紙張媒介, 用作教學, 展示, 出版, 核查及研究用. 於有關我的紀錄被用作上列用途時, 所有關於我的個人資料都會先行移去, 保障我的個人私隱. 所有其它的個人資料會由華宮安老院保存.

本表所取得的個人資料, 乃根據卑詩省之資訊自由法取得及使用. 由卑詩大學牙醫學系保存及根據卑詩省之資訊自由法使用.

本人已閱讀並明瞭上述聲明,. 同意有關我的個人資料之使用方法.

中文譯本作參考用, 請簽署及參照英文原本.

2199 Wesbrook Mall Vancouver, BC Canada V6T 1Z3
Tel 604 822 8064 Fax 604 822 7736
elders.dentistry.ubc.ca

(這一頁特地留空)

附件 E：出入密碼申請表

密碼授權申請表

- Name of the Applicant 申請人姓名: _____
- Addition family member to have the codes (no more than 2, not including the applicant) 需知道密碼的其他家人 (除申請人本人之外，限兩人):

_____

- Name of the resident 住客姓名: _____
- Resident's Room Number 房間號碼:_____
- Relationship 關係: _____

Re: Front entrance passcodes

關於:華宮安老院前門密碼

Due to my frequent visit to the abovementioned resident, I would like to acquire a set of the passcode to enter and exit the front entrance. By signing below, I agree and certify to keep the password confidential and only share the passcode to people listed above. I understand the limited disclosure of passcode is for the safety of the residents, employees, and the building of Villa Cathay.

由於頻繁的探視需要，本人欲申請進出前門的密碼。本人明白，當我在這張表格上簽名之後，我同意只向以上所列的家人透露進出的密碼。我明白華宮安老院限制密碼的取得，是為了保障所有住客、員工、及院所的安全。我保證不會將密碼透露給其他人。

_____ _____

Signature 簽名 Date 日期

(這一頁特地留空)

附件 F: 相片使用授權同意書

影音使用同意書

I, _____, hereby give Villa Cathay Care Home permission to take my images and sound records through photography, video filming, and sound recording and the full rights to use the image, sound records, and any reproductions or adaptations of these. The images and sound records may be used for any purpose in connection with promoting Villa Cathay Care Home and its activities, which may include fundraising, advertising, publicity, or other purposes to help the promotion of Villa Cathay Care Home.

本人_____授權華宮安老院透過攝影、錄影、或錄音等方式取得我的的影像和錄音檔，並授權華宮安老院使用、複製、或調整我的/我的未成年子女的影像及錄音檔。華宮安老院可以將我的影像及錄音檔使用於與其相關的宣傳活動，包括募款、廣告、公關、或其它可以幫助達到宣傳華宮安老院的事務。

Villa Cathay has the rights to use my/my child's images and sound records in their printed and online publicity, social media, and press releases. Villa Cathay may edit, alter, or modify images and/or sound recording of me and combine them with other images, text, audio recording and graphics without notifying me.

華宮安老院有權在書面或網路、社交媒體、以及新聞稿上使用我的/我的未成年子女的影像及錄音檔。華宮安老院可以編輯或修改這些資料，或將我的/我的未成年子女的影像、聲音與其他影像、文字、錄音、及圖形結合，毋須特地通知我。

Name (Print) 姓名(正楷)	Signature 簽名
Relationship 本人或代理人	Date 日期

(這一頁特地留空)

附件 G: 藥劑師的信

Dear residents, family members, and agents,

It is our pleasure to introduce ourselves as the dedicated pharmacy partner for Villa Cathay Care Home. We are very excited to be here and look forward to working with you and your health care team. P & A pharmacy has served the Villa Cathay for more than 30 years, providing medication expertise and unmatched service. Our team members deliver medication six days a week, educate the nursing staff, conduct medication review, provide free flu shots to family members and attend weekly care conferences.

In BC, all nursing homes choose one licensed pharmacy to service all their residents. When a person becomes a resident of a long term care facility, their provincial Fair pharmacare Plan I or Plan C is replaced with a different plan called PharmaCare Plan B. Compared to Fair pharmacare Plan I, there is no change to the number or type of medications covered. However, people under Plan B gain the added benefit of not paying a yearly deductible.

Certain medications are not covered by PharmaCare Plan B, called non-benefit medications. Examples include: Over the counter (OTC) such as Antacids, Laxatives, Pain medications, Topical Pain Relievers, Cough and Cold, Eye and Ear drops, Antifungals, Vitamins and newly released medications that have not yet been reviewed by PharmaCare. In situations which require the use of non-benefit medications, the patient will pay out of pocket.

It is very important that every resident must receive their entire supply of medication from our pharmacy except medications which we cannot provide or are provided from other specific health institutions such as BC Cancer Agency, BC Renal Agency, and BC Centre for Disease Control. Going to other pharmacies for the resident's medications will cause the government to pay twice for the same medication and possibly create additional out of pocket expenses. The resident's health may also be adversely affected if medical staff is unaware of these externally sourced medications.

If you have any questions about medications or the services we provide, please feel free to phone and speak to one of our dedicated pharmacy team members, we are always happy to help.

Regards,

Thomas Tse (Pharmacy Manager) and Fanny Fok (Pharmacist)

P & A Pharmacy, 4336 Fraser St, Vancouver, BC
Tel: 604-876-4424
Fax 604-876-8845

特別電器、設備與傢具申請表

姓名: _____ 房號: _____

申請的電器和設備（請註明品牌和型號）：

_____

使用目的:

_____

我特此證明，我理解以下條件對於保障自己、其他華宮安老院的住客、工作人員、訪客，及華宮安老院的院舍是極為重要的，我並同意遵守以下條件所陳述的情況，我也會負起責任，告知我的家人和訪客，並確保他們遵守以下條件。

____ ☐	為了確保使用電力的安全，我同意在使用上述電器或設備時，不會同時使用其他的電器，如熱水壺。我會在使用上述電器的時候將其他電器的插頭拔掉。
____ ☐	我同意負責上述電器、設備或傢具的採購、安裝、維修、保養及移除。若我的房間因安裝該電器或傢具而作出變動，我會負責將它回復至原來的狀況，並負責支付所有的相關費用。
____ ☐	我已經附上以上電器或設備的規格及電量需求的相關訊息，我保證我提供的訊息是原廠的規格，並未曾作出任何變更。我同意如果上述的電器有任何改變，之前的許可將立即無效，我會立刻通知院方，並重新提供申請及資料。
____ ☐	我了解並同意華宮安老院有權取消上述電器或設備使用的核准，但除非情況緊急，華宮安老院需要預早給我五天的通知。
____ ☐	我了解華宮安老院可以核准使用的特殊電器或設備數量有限，當有其他住客有比我更迫切的醫療狀況需要使用特殊的設備/裝置時，若華宮安老院告知我，我會同意暫時停止使用上述的設備/裝置。
_____ ☐	我了解任何大於二十四吋的電視機都必須安裝在牆上，若我的申請通過，我授權華宮的員工去安裝電視機，並選擇合適的電視架；我也同意由本人的信託帳戶支付六十元的安裝費用。我明白華宮的員工在安裝過程會盡可能小心，但也了解在安裝前、期間或之後，若電視機有任何損壞，華宮安老院將不負任何賠償的責任。
_____ ☐	我了解某些特定的電器可能需付安裝費，我同意支付該費用，並了解院方會在我確定之前告知我費用的總額。

_____ _____ _____

簽名 關係(如非住客本人) 日期

(這一頁特地留空)