

뉴 비스타 요양원



7232 New Vista Place
Burnaby, BC V3N 1B5
604-521-7764
www.newvista.bc.ca

2022 년 11 월 4 일 개정판

환영합니다

요양원 입주자·가족용
안내서



목차

소개	
후원해 주세요	4
케어에 대한 철학	5
사명, 비전과 가치관	6
1. 입주 정보	7
입주	7
의료 관리	9
가구	9
2. 서비스	10
입주자 케어	10
소지품	10
음식 서비스	12
하우스키팅	13
돈, 귀중품 및 분실물	13
치료 서비스	14
의료 서비스 제공자	15
약국	15
검사실, 엑스레이 및 기타 외래 진료	16
응급 구급차	17
미용	17
비스타 부티크	17
선물과 팁 주기	17
3. 환경 안전	17
화재 대피 훈련	18
보안	18
보안 카메라	18

4.	요양실 정보	18
	입주자 열쇠	18
	전화	19
	TV 및 방송서비스(Cablevision)	19
	컴퓨터와 인터넷	20
	개인 소지품 수거.....	20
5.	재무 정보	21
	요양 비용	21
	신탁 계좌.....	21
	당일 휴가.....	22
	24 시간 이상 또는 장기간 친목 휴가.....	22
	병원 휴가.....	22
	우편물	23
	교통편	23
6.	가족과 친지	23
	방문 시간	23
	주차시설	23
	안내 게시판	24
	다문화주의	24
	입주자 가족과 친지 지원 그룹	24
	자원봉사자 및 보조 프로그램.....	24
7.	칭찬과 피드백	25
	연락처	25
	칭찬, 불만 및 우려 사항 양식	28

후원해 주세요

뉴 비스타 소사이어티(The New Vista Society)는 비영리 조직이자 자선 단체로 등록되어 있어 후원금은 세금 공제 대상입니다.

요양을 위해 뉴 비스타를 선택하신 다수의 가족은 매달 \$25, \$50 또는 \$100 을 후원하기로 결정합니다. 요양원은 이 후원금으로 레저활동 치료와 체험 활동을 개선하고 고장 나거나 오래된 의료 및 소독 장비를 대체할 수 있습니다.

프레이저 보건 당국(Fraser Health)을 통해 브리티시 컬럼비아주 정부의 지원금이 요양원 운영에 필수적이지만, 후원금과 지역사회 파트너십 또한 밴쿠버 지역의 어르신들을 돌보는 저희 비전을 달성하는데 매우 중요합니다.

예를 들어, 2019 년도 후원금은 코로나 대응의 주요 부분인 클로록스(Clorox) 소독 기기를 구입하는 데 많은 도움이 되었습니다. 감염 예방의 일환으로 몇 분 안에 모든 구역을 소독할 수 있습니다.

후원금은 우리 공동체의 어르신들과 가족에게 높은 수준의 케어와 지원을 제공하는 데 도움이 됩니다. 여러분의 후원금은 노인 주택 및 돌봄에 대한 공론을 바꾸는 데 이바지할 수 있습니다. 우리 요양원과 함께, 여러분은 버나비와 메트로 밴쿠버가 각계각층의 고령자들이 거주하고 노후를 영위하시는 따뜻한 지역사회로서 유지되도록 만들 수 있습니다.

3~5 년 이상 약정한 후원금, 매달 약정 후원금 및 유산 기부는 어르신들과 저희가 모시는 입주자들의 삶에 큰 변화를 가져올 수 있습니다. 본 요양원의 특정 부문, 노인 보육 또는 주택 프로그램 등에 대한 후원을 지정하실 수 있으며, 입주자와 가족분들의 적극적인 후원에 감사드립니다.

현재 뉴 비스타 소사이어티는 시설의 입주자 전자 방문을 위한 의료 및 통신 장비 기금을 모으고 있습니다. 저희 입주자들은 연락하시고 대부분의 어르신이 치매로 고통받고 계시므로 최상의 치료를 제공하고자 합니다. 정부 자금 지원은 감사하게 여기지만 충분하진 않습니다.

뉴 비스타 소사이어티의 후원자가 되는 방법에 대해 언제든지 기쁜 마음으로 상의드리고 있습니다. 이 협회는 1 백 5 십만 달러를 기부한 캐나다 한인 커뮤니티와 협력하게 된 것을 기쁘게 생각하며, 이 자금으로 2 층 한인 전용층에서 문화적인면에 더욱 심려를 기울인 케어를 제공하게 되었습니다. 관심이 있으시면 저희 CEO 에게 직접 문의하시기 바랍니다.

오늘 뉴 비스타를 후원해 주세요

여러분의 후원은 지역사회 어르신들과 가족들에게 양질의 케어와 지원을 제공하는 데 커다란 도움이 됩니다.
감사합니다.

[Donate Now](#) | [지금 후원해 주세요.](#)

유산 기부

유언장에 뉴 비스타 소사이어티에 대해 유산 기부 의향을 남기시면, 금액의 규모와 상관없이 여러분은 배려심과 긍휼의 전통을 이어나가고 타인의 삶에 실질적인 영향을 주게 됩니다.
자세한 내용은 리셉션에 문의하시기 바랍니다.

케어에 대한 철학 – 사람 중심의 케어

뉴 비스타 요양원은 입주자의 전체적인 웰빙을 육성하고 정서적 유대감, 관계 및 지역사회를 지원하여 개인 삶의 질을 극대화하는 입주자 중심의 따뜻한 곳입니다.

저희 입주자들은 지속해서 변화를 거듭하고 있습니다. 이는 입주자 케어(care, 돌봄) 필요성 또한 변화하고 있으며 증가하고 있음을 의미합니다. 최근 수년간, 뉴 비스타는 다음과 같은 분들을 보살피고 있습니다.

- 임상적으로 복잡하고 여러가지 만성 질환이 있는 분으로서, 자신의 케어를 이행할 수도 있거나 못하시는 분
- 상당한 인지 장애로 인해 자신의 집에서 더는 안전하게 관리받을 수 없고 치매의 행동학적 및 심리적 증상을 가진 분
- 더는 자신의 가정환경에서 관리받을 수 없어 심각한 수준의 자조 관리가 필요한 분.
- 연약한 고령자(80 세 이상)와 요양 환경을 필요로 하는 다양한 장애가 있는 성인.
- 다음과 같이 특수 간호가 필요한 노인 (이에 국한되지 않음)
 - 치매 진단 또는 정신 건강 장애의 유무와 관계없이 진행성 인지 장애로 인한 행동 심리 증상(BPSD)이 있는 분
 - 복잡한 상처 간호가 필요하신 분.

뉴 비스타 요양원에서는 개인을 존중하고 의사 결정에 대한 자율성, 삶의 질, 개인의 선택권, 가족/간병인과의 협력체제를 중요시합니다. 뉴 비스타에서는 각 입주자 개인의 고유성과 욕구를 고려하여 문화적으로 유능하고, 다양하며 전체론적인 방식으로 케어에 접근합니다. 다음과 같이 사람 중심의 철학 원리를 우선으로 하는 프레이저 보건 당국과 더불어 이러한 활동을 이끌어갈 것입니다.

- 배려하는 관행 – 매 순간이 중요합니다
- 물리적 환경
- 커뮤니티 – 모두가 참여해야 가능합니다
- 지도력 – 함께, 우리는 할 수 있습니다
- 신뢰 – 나에 대한 모든 것은 나와 함께.



뉴 비스타의 비전, 사명과 가치관

비전

양질의 의료 서비스, 지원 및 저렴한 주거 서비스를 우리 커뮤니티가 접할 수 있도록 합니다.

사명

의료 서비스와 주거 환경을 제공함으로써 우리 이웃의 삶을 윤택하게 만드는 통합형 지역사회를 조성합니다.

핵심 가치관

- **안전** – 저희가 모시는 분들을 위한 안전의 문화를 구축하기 위해 뉴 비스타는 최선을 다하고 있습니다. 모든 사람의 안전을 보장하기 위해 협력하고 조치합니다.
- **존중** – 우리는 타인을 존중하고 지지하는 근무 환경의 중요성을 믿으며 우리가 돌보는 각 개인의 존엄성과 가치를 존중하기 위해 최선을 다하고 있습니다.
- **협업** – 우리는 상호 간의 약속, 할당된 의무, 위험과 이점을 파악하여 공동의 목표를 향해 협력할 때 더 강해진다고 믿고 있습니다.
- **신뢰** – 우리는 상호 존중에 기반하여 행동과 가치를 일치시킴으로써 관계를 구축합니다. 우리는 진실을 말하고 진정성 있고 일관성 있게 행동합니다.
- **책임성** – 우리는 약속을 지키고 우리가 모시는 분들에게 좋은 결과를 가져다주기 위해 행동과 결과에 대한 책임을 집니다.

서비스 제공 모델

복합적 케어(Complex Care)는 복합적인 간호 및 관리가 필요한 분들을 위해 24 시간 전문 간호 서비스 및 감독을 제공합니다. 개성, 존엄성 및 존중을 보장하면서 안전하게 살기 위해 보안이 철저한 주거/케어 환경을 필요로 하는 분들을 모십니다.

케어 서비스는 다음과 같습니다.

- 식사 보조 서비스
- 투약 관리
- 목욕, 옷 갈아입히기, 두발 관리 등 일상 활동 지원
- 친목 및 여가 활동 프로그램 계획
- 말기 고통 완화 접근방식
- 문화적으로 세심한 케어 –캐나다 내 한국계 어르신들께 특별 식단과 치료를 포함한 문화적으로 세심한 케어를 제공하기 위해 최대 40 개의 침대를 구비하고 있습니다.

1. 입주 정보

보건 당국 지원된 자리를 받아 뉴 비스타 요양원에 입주하시려면 프레이저 보건 당국의 홈 케어 간호사(Home Care Nurse)로부터 평가를 받으셔야 하며 프레이저 보건 당국이 평가하는 필요 우선순위에 따라 자격이 정해집니다. 자세한 사항은 버나비 홈 헬스(Burnaby Home Health 전화 (604) 918-7447) 또는 홈 헬스 케어 서비스 센터(Home Health Service Centre 무료 전화 1-855-412-2121)로 문의하시기 바랍니다.

입주

요양원은 보통 24 시간 통보만으로도 요양실을 사용할 수 있게 됩니다. 도착하시면 프런트 데스크의 접수 직원이 입주자를 영접하고 요양실로 안내해 드립니다.

케어와 치료 서비스를 제공하고 다른 의료 서비스 제공자와 개인 정보를 공유하며 입주자를 대신하여 서비스를 주선하기 위해 입주자의 전적인 동의가 필요하므로 입주자는 입주 당일 여러 양식을 작성해주셔야 합니다. 이러한 양식은 입주 7 일 이내에 작성하여 리셉션 환영 담당(Welcom Person)직원에게 제출하셔야 합니다.

입주 전 또는 입주 당일에 작성해야 하는 양식

재무, 케어 및 서비스 동의서

- 재무 책임 양식(Financial Responsibility Form)
- 자동 이체(PAP) 승인서(Pre-Authorized Payments (PAP) Authorization)
- 입주자 신탁 계좌 인출 승인서(Authorizations for Resident Trust Account Withdrawal)
- 동의 및 허가서(포함: 치과 진료, 발 관리, 검안 서비스, 마사지 및 이발/미용)
- 약국 비용 승인 요청서(Request for Pharmacy expenses authorization)
- 입주 면접 설문지(Moving-in Interview Questionnaire)

법정 대리인의 위임장(POA) 또는 재무 의사 결정에 대한 대리인 계약서(Representation Agreement) 문서 및 의료 의사 결정을 설명하는 문서가 필요합니다.

이 부분에 대해 비씨주에 해당하는 더욱 상세한 사항은 다음을 참고하시기 바랍니다.

- 비씨주 내 대리인 계약서 및 항구적 법정 대리인 위임장
- <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/health/managing-your-health/incapacity-planning>
- 재정 업무 및 자산에 대한 법정 대리인 위임장
- https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/people/seniors/financial-legal-matters/pdf/powersofattorney_bc_web_final.pdf
- 법정 대리인 위임장에 대한 추가 안내
- <http://seniorsfirstbc.ca/resources/legal-research-articles/power-of-attorney-article/>
- 비씨주 고령자 안내서: 영어, 불어, 중국어, 인도어, 베트남어, 한국어와 이란어로 준비되어 있으며 법정 대리인 위임장과 대리인 계약서에 대한 내용은 104 와 105 쪽에 나와 있습니다.
- <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/family-social-supports/seniors/about-seniorsbc/seniors-related-initiatives/bc-seniors-guide>
- 법정 대리인 위임장이나 대리인 계약서가 없으신 분들은 블룸그룹(The Bloom Group <https://www.thebloomgroup.org/our-work/adult-guardianship/>)이 대리 해 드릴 수 있습니다. 성인 후견인 프로그램은 더 이상 자신의 재정관리 능력이 없는 저소득자의 수입을 관리하여 왔습니다. 또는 비씨주 국선 후견인 및 공인 수탁자 <https://www.trustee.bc.ca/services/services-to-adults/Pages/financial-management-and-personal-decision-making-services.aspx>

또한, 담당 가정의로부터 입주자의 의료 기록이 필요합니다. 이를 받기 위해 연락을 취할 것입니다.

의료 관리

뉴 비스타에는 주 1 회 의료 부장이 현장에 파견 나와 케어팀과 긴밀하게 협력하고 있습니다. 입주하시면, 저희 케어 팀과 협력하여 입주자를 담당하게 될 의사를 주선했드립니다.

코로나 백신, 페럼(Pneumovax) 백신과 매년 “독감 주사”를 이미 맞으신 경우, 요양원 담당 의사와 간호사에게 알려주시기 바랍니다.

의료 보험은 입주자께서 부담하셔야 합니다. 제 3 자 추가 의료 보험(extended medical)이 있으신 경우, 아래로 알려주시기 바랍니다.

케어약국(CareRx) 전화 604-872-6762

뉴 비스타의 요양 부장, 케어 매니저들(Care Manager) 그리고 팀 리더는 입주자와 가족을 다음과 같은 여러 방식으로 도와 드립니다.

- 다른 요양 시설로의 이전 요청
- 다른 시설에 거주하는 배우자와의 재결합
- 요양 시설에 거주하는 것과 관련하여 질문 또는 우려 사항에 답변

가구

기본 가구로는 침대, 의자, 나이트 스탠드 및 평면 TV(32~40 인치) 장착용 벽걸이가 있는 서랍장을 제공해드립니다. 몇 장의 사진, 특별한 담요, TV와 라디오를 가져오실 수 있습니다. TV와 라디오는 CSA 승인을 받은 것이어야 하며, 저희 유지 보수 담당자가 제대로 작동하는지 확인해야 합니다. 참고로 구형 상자 모양의 TV 는 허용되지 않습니다.

또한, 요양실 문 바로 옆에 있는 유리 진열장 추억의 상자 안에 넣을 수 있는 사진, 기념품 및 기타 물품 등 작은 소지품을 가져오셔서 요양실 입구를 자신만의 것으로 꾸밀 수 있습니다.

개인 요양실에서 아래 품목은 안전상 허용되지 않습니다.

냉장고	주전자, 전자레인지, 다리미
책장	깎개/양탄자 (미끄러짐 위험)
전기 또는 전자레인지용 보온 패드	전기담요

옷장 위 물품 보관은 허용되지 않습니다. 방 안의 제한된 공간상, 가구를 더 들여놓으시려면 반드시 케어 매니저의 수락이 필요하며 입주자의 케어 플랜이 반영돼야만 합니다. 본 시설로 가구를 들여오시기 전에 그 크기를 고려해 주시기 바랍니다. 권장된 가구 크기는 길이:122cm 넓이 41cm 높이 74cm 를 넘지 말아야 하지만 최종 승인은 **임상적 판단과 안전 표식을 따른 케어 매니저의 재량에 달렸습니다**. 요양실 사진을 살펴보시려면 저희 웹사이트를 방문하시기 바랍니다. 벽이나 그 어떤 표면의 구조 건정성 상의 변경은(벽에 떼어낼 수 없는 스티커 부착, 드릴을 사용한 구멍 내기, 쓰기, 못 박기, 붙박이식 세간 부착 등) 엄격히 금지되어 있으며 수리비가 청구될 수 있습니다. 벽에 물건을 부착하시려면 커맨드 스트립 (Command™ strips)을 사용하시길 강력히 권장합니다.

2. 서비스

입주자 케어

입주자 케어 부서의 전반적인 운영은 여가 활동 및 치료 프로그램 매니저와 긴밀한 협력을 통해 요양 부장 및 케어 매니저가 감독합니다.

모든 입주자는 케어 플랜(Care Plan)을 담당하는 주 간호사를 할당받으며, 이분이 일상의 “해결사”입니다.

간호사들이 24 시간 근무하고 있으며 어떠한 문의에 대해서도 도와드릴 수 있습니다. 간호 직원은 동정심이 많고 공손하며 헌신적입니다.

케어 매니저(Care Manager, 약자 CM)는 입주 절차에 도움을 드리고 나머지 팀과도 긴밀하게 협력할 것입니다. 문제 해결과 관계 구축을 위해 CM 에 문의하시기 바랍니다. 저희는 귀하가 팀의 필수적 부분이라고 생각합니다. CM 은 입주하시는 분이 새 커뮤니티에서 잘 적응하시도록 안내해드릴 것입니다.

케어 플랜 회의

개인별 학제 간 회의는 입주 후 약 6 주, 상태의 급성 변화 시, 그리고 임종 기간에 열립니다. 이 회의의 목적은 케어의 목표 (GoC)와 케어 플랜을 논의하는 것입니다.

소지품

세면도구

치약, 폴리덴트, 머리빗, 바디 크림, 애프터셰이브, 데오도란트 등 자신의 세면도구를 가져오셔야 합니다. 남성의 경우, 전기면도기가 필요합니다. 모든 물품은 **라벨을 붙이고 모자라지 않도록 정기적으로 채워져야** 합니다. 요양원 1 층 Vista V's 부티크에서 대부분의 기본 세면도구를 판매합니다.

의복

가져올 옷을 준비할 때 관리가 쉬운 것과 수납공간이 좁은 점을 염두에 두세요. 가족이 비수기 의복을 가져다 보관해 주신다면 도움이 됩니다. 세탁이 쉬운 의복을 권합니다. 모직이나 섬세한 직물은 저희 대형 산업용 세탁기에서 손상될 수 있습니다. 세탁 부서로 보낼 때 이러한 고급 의류가 보존된다고 보장할 수 없습니다. 세탁물 반납이 지연되거나 편찮으신 경우에는 더 자주 갈아입어야 하므로 1 주일 동안 매일 갈아입을 의복을 충분히 준비하세요. 개인 세탁물은 최소한 주 2 회 반납됩니다.

권장 의복 목록:

- 속옷 12 장
- 양말 12 장
- 잠옷 6 벌
- 하우스 코트 1 벌
- 셔츠 6 매
- 반바지/바지 6 벌
- (여성) 브래지어 4 개
- 속셔츠 6 장
- 코트 한벌
- 스웨터 4 벌
- 튼튼한 산책용 신발 한 켤레

입기 전 입주 당일 라벨을 붙이기 위해 모든 의복을 세탁 부서로 보내주세요. 이 서비스는 일회성 수수료 \$45.00 이 발생합니다. 입주 후 다른 의복을 반입할 때는 간호 직원에게 알리고 세탁 부서로 바로 해당 품목을 가져다주세요. 제공한 양식에 의류 품목을 열거하시면 추적이 가능하고 이 기록을 간호 직원이 반드시 확인하도록 하세요.

세탁

개인과 요양원 세탁물은 요양원 내에서 세탁됩니다. 일반적으로 세탁물은 요양실로 7 일 후 반납됩니다. 시트와 수건을 제공하고 세탁해드립니다. 원하시면 자신의 시트와 수건을 사용하실 수 있습니다. 세탁부 직원이 시트와 수건에 라벨을 부착하도록 요청하세요. 세탁물을 집에 가져가시려면 담당 간호사와 상의하세요.

신발

바닥이 미끄러워 넘어질 수 있기 때문에 안전상 지지력이 좋은 신발과 미끄럼 방지 슬리퍼가 필요합니다. 요양원 1 층에 위치한 Vista V's 부티크에서 미끄럼 방지 양말을 구입할 수 있습니다. 이러한 품목에도 라벨이 부착되어야 합니다.

목욕

각 요양실에는 세면대와 화장실이 구비되어 있습니다. 필요한 경우 직원이 매일 스펀지 목욕을 제공할 것입니다. 또한, 주 1 회 풀 샤워 또는 욕조 목욕도 제공됩니다.

음식 서비스

음식 서비스 부서는 관리자, 지원 서비스 및 영양사가 감독합니다. 입주 직후, 영양사가 방문하여 입주자의 영양 요구 사항과 음식 선호도를 상의합니다. 음식 서비스는 4 주별 식단을 제공하며 식사 시간마다 다양하게 음식을 선택하실 수 있습니다.

가족들은 그들이 사랑하는 사람이 좋아하는 음식을 가져올 수 있지만, 다른 입주자들과 나눠 먹지 **않아야** 합니다. 입주자들은 종종 특별 식단을 갖고 있으며, 음식뿐만 아니라 안전하게 먹을 수 있는 질감을 고려해야 합니다. 입주자들이 안전하도록 지켜야 할 책임이 저희에게 있으니 다른 입주자들을 존중해 주셔서 감사드립니다.

한국 음식은 일부 식사 시간에 제공되기도 합니다. 한국 음식이 제공될 때 드시고 싶으시면 간호사에게 알려주시기 바랍니다.

식당은 각 동(village)에 위치하고 있습니다. 점심과 저녁 시간에는 따뜻한 음식이 제공되며 식사 시간은 다음과 같습니다.

- 조식은 오전 8:15 시에 제공됩니다.
- 점심식사는 오후 12:15 시에 제공됩니다.
- 저녁식사는 오후 5 시에 제공됩니다.

입주 시 식당에 착석하실 자리를 지정받으십니다. 함께 식사하는 분들과 좋은 시간을 보내시기를 바랍니다. 식탁을 변경하고 싶은 경우 담당 간호사가 도와드립니다.

몸이 편찮으신 경우 요양실로 임시 식사 배달/트레이 서비스가 제공됩니다.

방문자도 함께 식사하실 수 있습니다. 점심은 오전 10 시 30 분까지, 그리고 저녁 식사는 오후 4 시까지 환영 센터 접수 직원과 예약하세요. 식사 티켓을 프런트 데스크에서 구매하여 서버에게

건네주세요. 방문자용 티켓은 \$6.00 이고 입주자들은 항상 무료로 식사하십니다. 메뉴는 식당에 게시되어 있습니다.

영양가있는 간식이 매일 오후 2 시에 식당에서 제공되며 저녁 간식도 제공됩니다.

입주자가 식사에 참석하지 않을 경우, 케어 팀원에게 알려주시기 바랍니다.

요양실 내 음식

건강과 안전상의 이유로 요양실에 부패하기 쉬운 음식을 두지 마세요. **요양실에는 개인용 냉장고가 허용되지 않습니다.**

케이터링(출장요리)

요청하시면 케이터링이 가능합니다. 대가족 식사 또는 파티를 준비하시려면, 지원 서비스 관리자에게 문의하세요. 요양원을 떠나지 않고도 가족 행사를 갖는 좋은 방법입니다.

하우스키팅

하우스키팅 직원은 정기적으로 요양실과 모든 공용/서비스 구역을 청소합니다.

돈, 귀중품 및 분실물

개인 소지품에 대한 책임은 가족/입주자에게 있습니다. 분실될 수 있는 귀중품 대신 모조 보석류를 이용하시길 바랍니다.

뉴 비스타는 아래 물품에 대한 손상이나 분실에 대해 책임지지 않습니다.

보청기	보석류	안경
의복	의치	

뉴 비스타 직원들은 입주자들이 분실한 물건을 찾아드리도록 최선을 다할 것입니다. 하지만, 분실되거나 도난당한 물품 또는 대체품에 대해 책임지지 않습니다.

보청기, 의치, 안경, 보석류, 의복 등 개인 물품에 대한 책임은 입주자 각자와 가족에게 있습니다. 분실된 의복은 세탁 부서에서 확인하고 찾아갈 수 있습니다. 이외 물품의 경우 리셉션의 분실물

취급함에서 확인하세요. 안경, 보청기, 의치 및 이동 보조 기구는 입주 전에 라벨을 부착해야 합니다.

보청기, 의치 및 안경에 대해 보험을 구입하시길 권장합니다.

치료 서비스

여가 활동

여가 프로그램은 치료 레크리에이션 및 재활 서비스를 통해 삶의 질을 개선하기 위해 설계되었습니다. 입주자의 강점, 기술 및 능력에 초점을 맞추어 여러 창의적인 여가 프로그램이 제공됩니다. 프로그램은 각 개인의 사회적, 신체적, 정서적, 인지 및 영적 영역을 통합하여 전체론적 접근방식을 제공하며, 각 입주자의 고유성을 존중해드립니다. 프로그램은 각 층에서 진행되며 가족들도 참석할 수 있습니다. 월별 여가 활동 달력은 저희 웹사이트(www.newvista.bc.ca)에서 열람하실 수 있습니다.

음악 프로그램

음악은 말할 수 없을 때 소통을 가능케 하며 사람들이 자신의 삶과 어려움에 부딪힐 때 더욱 효과적으로 대처할 수 있도록 도움을 줍니다. 음악은 단체 및 개인적 참여를 통해 입주자들이 노래 부르기, 악기 다루기 및 리듬을 타는 움직임을 통해 자기 자신을 표현하도록 독려합니다. 음악 프로그램은 이곳에 거주하시는 입주자분들의 인지력, 신체적, 정서 및 영적 건강을 촉진하는데 도움이 됩니다.

물리 치료 및 작업 치료 서비스

뉴 비스타에는 이러한 서비스를 부분적으로 제공할 수 있습니다. 또한, 재활 보조사를 고용하여 개인 맞춤형 활성화 프로그램을 수행할 수 있습니다. 낙상 위험이나 리프트 및 의료 장비 (보행 보조기 및 휠체어)가 필요하다고 파악되면 간호 직원이 알선해드립니다. 저희는 입주자의 신체 기능을 최적화하는 것을 목표로 삼고 있으며, 참고로 이곳은 재활 시설이 아닙니다. 뉴 비스타에서는 프레이저 보건 당국이 지원하는 기본 휠체어를 제공합니다. 특수 휠체어가 필요한 경우 비용은 입주자/가족이 부담하셔야 합니다. 이런 장비가 필요하다고 확인되면 치료사는 가족에게 연락하여 장비 구입에 대해 상의합니다.

부상 예방

모든 입주자는 **히프 보호대(hip protector)**를 구입하여 착용하도록 강력히 권장합니다. 입주 패키지에 정보/주문 양식이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 담당 간호사에게 문의하세요. 히프 보호대는 일반적으로 대략 9 개월 동안 사용 가능하며 이후에는 교체되어야 합니다. 세 쌍을 구입하시길 권해드립니다. 히프 보호대는 상품 브랜드나 필요에 따라 \$75.00~ \$90.00 입니다.

의료 서비스 제공자

서비스 제공자가 방문하기 전에 비용을 결제할 금액이 계좌에 있는지 확인하세요. 그렇지 않을 경우 서비스는 제공되지 않습니다. 서비스 동의서와 신탁 허가서는 입주 패키지에 들어 있습니다. 가족들은 자금이 충분한지, 그리고 신탁 계좌에 대한 승인서가 있는지 확인하셔야 합니다.

치과의사

구강 건강은 개인의 웰빙에 매우 중요합니다. 치아, 의치 또는 잇몸의 문제는 식생활에 부정적인 영향을 미치고 통증, 혼란 또는 감염을 야기하는 원인이 될 수 있습니다. 치과 의사와 위생사가 영양원을 정기적으로 방문하여 1 층 클리닉에서 치과 서비스를 제공합니다. 입주자는 진단 및 치료 비용을 지불하셔야 합니다.

입주 계약서 4 섹션에 있는 치과 진료 서비스에 대한 동의서를 읽고 작성해 주세요. 의치를 착용하시더라도 구강 건강 관리 제공자가 매년 입주자를 진단해야 한다고 입법화되어 있습니다. 영양원 지정 치과 의사를 만나실 수 없는 경우, 어느 외부 치과 의사를 보게 될지 동의서에 기재해주세요. 의치를 착용하시는 경우 입주 전에 라벨로 표시하세요. 식별 목적상 의치를 라벨로 표시(새김)하셔야 합니다.

발 관리

기본 발 관리는 뉴 비스타 직원이 제공하지만, 나이가 드시면서 발과 발톱 관리는 더 복잡해질 수 있습니다. 입주자의 발 관리를 위해 발 관리 전문 간호사와 계약했습니다. 발 관리 서비스 동의서를 읽고 서명해주세요.

검안 서비스

눈 건강은 입주자의 안전에 매우 중요합니다. 모바일 검안사가 뉴 비스타를 정기적으로 방문하여 시력 검사를 제공하며 건물 내에서 안경을 구입할 수 있도록 편의를 제공합니다. 검안을 받고 싶거나 새 안경이 필요한 경우 입주 패키지에 있는 동의서를 검토하고 서명해주세요. 안경을 착용하시는 경우, 입주 전에 이름이 새겨져 있는지 확인하세요.

약국

케어 Rx 약국 (CareRx Pharmacy)가 뉴 비스타 입주자를 위한 모든 약품을 제공합니다. 뉴 비스타에 입주하시면 모든 처방전 약은 케어 Rx 약국에서 조제하여 주머니에 넣어 간호 직원이 나누어드립니다. 외상 구매 신청서는 입주 패키지에 포함되어 있으니 작성하셔서 제공한 봉투에 넣어 약국에 직접 제출하세요.

약품 (일반 처방전이 필요없는 일반약 포함) 또는 알코올의 경우, 의사의 지시 없이는 요양실에 보관할 수 없습니다. 여기에는 배변 완화제, 타이레놀, 기침약, 비타민 및 허브 의약품 등이 포함됩니다. 모든 약품은 뉴 비스타 직원이 나눠드립니다.

다수의 처방 약품 비용은 BC Pharmacare 가 전적으로 부담하지만, 처방전 없이 구입할 수 있는 약(타이레놀, 종합 비타민, 칼슘, 기침 물약 등)에는 적용되지 않습니다. 또한, 간단하지 않은 상처 관리 제품이나 발 크림 등 처방받은 일부 치료는 입주자가 부담하셔야 합니다. 포사맥스(Fosamax), 아리셉트(Aricept), 에빅사(Ebixa)을 비롯한 꽤 많은 약품과 대부분의 신종 약품은 무료가 아님을 유의하셔야 합니다. 때에 따라 특수 허가를 받을 자격이 주어지고 담당 의사는 의료공단(Pharmacare)에 편지를 보내 비용 부담을 요청할 수 있습니다.

약국 청구서에 관한 질문은 아래 약국으로 직접 문의하시기 바랍니다.

CareRx Pharmacy - #180, 3700 North Fraser Way, Burnaby, BC V5J 5H4 Tel: 604-872-6762 ext.3 store48.billing@medicalpharmacies.com

검사실, 엑스레이 및 기타 외래 진료

검사실 작업(혈액 검사 등)은 뉴 비스타에서 정기적으로 완료되지만, 엑스레이/진단 검사는 외부 센터에서 수행됩니다. 입주자의 외래 진료는 가족과 친지가 동반하셔야 합니다. 입주자와 가족이 외부 예약에 오가는 모든 교통비를 부담하셔야 합니다.

가족이나 친지가 입주자를 모시고 외래 진료에 갈 수 없는 경우, 아래 두 가지 대안이 있습니다.

- 1) 에스엔티 이동 (병원 이송) SNT Transport (Hospital Transfers)
<https://www.sntransport.ca/book-online/>

30 분간만 모셔다드리거나 대기할 수 있습니다. 이외에는 외부 호송 서비스를 따로 구하셔야 합니다.

- 2) 드라이빙 미스데이지 (Driving Miss Daisy)
<https://drivingmissdaisynorthshore.ca/index.php/contactus>

이 단체는 이동과 호송 서비스를 둘 다 제공합니다. 이 서비스는 인기가 많아 훨씬 전에 예약하셔야 합니다.

뉴 비스타 요양원은 입주자에게 가장 편리한 두 번째 기관의 서비스를 이용하시도록 권해드립니다. 입주자와 가족이 이 서비스 비용을 부담하셔야 합니다.

응급 구급차

필요한 경우 간호 직원이 구급차를 호출하고 비씨주 구급차(BC Ambulance)의 비용 청구서는 사용자인 입주자에게 보내집니다 (이 청구서는 프런트 데스크의 입주자 우편 파일에 전달되거나 1 차 연락자에게 우송됩니다).

미용

미용실은 1 층에 있습니다. 미용사(나브닛 베인스)에게 604-521-7764 내선 1105 또는 핸드폰 604-715-3216 로 직접 연락하여 예약하세요. 이 서비스 비용은 접수원(Receptionsit)이 신탁 계정을 통해 지불해야 합니다.

비스타 부티크

비스타 부티크(Vista Boutique)는 뉴 비스타 보조 시설이 운영하며 월요일, 수요일, 금요일과 토요일 12:30~3:30 에 운영됩니다. 인사말 카드, 선물, 세면도구, 사탕, 고품질 중고 의류, 가정용품 및 수집품을 구입하실 수 있습니다. 이 부티크에는 자원봉사자들이 근무하고 있습니다. 수익금은 입주자들을 위해 쓰입니다.

선물과 팁 주기

직원은 팁이나 선물을 받을 수 없습니다. 하지만, "감사합니다"란 말 한마디는 언제나 반가우며 뉴 비스타 소사이어티에 대한 후원은 접수처에서 감사하게 받겠습니다.

3. 환경 안전

화재 대피 훈련

뉴 비스타에서는 화재 발생 시 절차를 설명하는 화재 대피 계획을 사용합니다. 정기적인 소방 훈련과 연례 대피 훈련을 실시하여 직원들이 완전히 익혀두도록 합니다. 입주자들은 때때로 이 훈련에 참여하도록 요청받을 수 있습니다.

경보가 울릴 경우 입주자와 방문자들은 계시던 자리에서 그대로 대기하시고
직원의 지시를 기다리셔야 합니다.

보안

요양원 정문은 저녁 시간과 밤 내내 잠겨 있습니다. 초인종, 보안 카메라 및 인터콤을 통해 이 시간대에 요양원에 접근할 수 있습니다.

방문자 출입 명부는 정문 안 왼쪽 책상 위에 있습니다.

모든 방문자는 이 명부에 출입 여부를 기록해야 합니다. 입주자를 친목 휴가(Social Leave)로 모시고 나갈 경우, 해당 층 간호 부서의 출입 대장 클립보드에 반드시 기록하셔야 합니다.

모든 입주자의 안전을 보장하기 위해, 치매 및 특수 간호 구역, 모든 계단과 엘리베이터는 키패드로 보안이 유지됩니다. 층 담당 직원에게 버즈를 눌러 출입을 요청하세요.

보안 카메라

뉴 비스타 요양원의 모든 공용 공간에는 카메라가 장착되어 있으며 이러한 카메라는 안전 및 보안을 위해 설치하였습니다.

4. 요양실 정보

입주자 열쇠

입주 시 요양실 열쇠와 잠금 서랍장 열쇠를 받을 수 있습니다. 입주자나 가족은 서명하시고 열쇠를 받습니다.

열쇠 세트를 분실할 경우 직원이 찾아볼 것입니다. **열쇠당 \$5.00** 요금을 지불하고 최대 72 시간 이내에 새 열쇠 세트로 대체해 드립니다. 요양원 직원이 이 기간 동안 객실 문을 잠그고 열어 드릴 것입니다.

입주자 열쇠는 병원 입원 기간 동안 간호사에게 반납해야 합니다. 보안상 이유로 입주자 열쇠는 복제되어선 안 됩니다.

전화

모든 요양실에는 전화선이 연결되어 있습니다. 요양실에 전용 전화를 두고 싶은 경우 무선 전화기를 가져오신 후 Telus 나 Shaw 에 전화 서비스를 주문하셔야 합니다. 만약 Telus 에서 서비스 주문하신다면 침대 옆 테이블쪽에 있는 전화선 연결용 전화책을 사용하시면 됩니다만 만약 Shaw 에서 주문하신다면 텔레비전 뒤에 있는 와이파이(WIFI) 구동가능한 전화책을 사용하셔야 하고 본체(base)를 한 위치에 두는것이 필요하며 전화기와 충전기는 침대 옆에 두실 수 있습니다. 전화기 세트를 구입하시기 전에 상세한 설명을 먼저 요청하도록 하십시오.

전화 설치/이전 서비스를 예약하시려면 월~금요일 오전 8시부터 오후 3시 사이에 예약하셔야 합니다.

서비스를 예약하신 후 리셉션에 서비스 날짜와 시간을 알려주셔야 합니다.

입주 날짜를 지정받으시면 입주자 또는 가족은 기존 서비스 제공 업체에 연락하여 서비스 이전을 요청하거나 중단하셔야 합니다. **입주자 또는 가족이 전화 비용을 부담하셔야 합니다.**

입주자를 도와드릴 가족이 없는 경우 뉴 비스타가 전화, 케이블 및 TV 설치를 주선해드립니다.

TV 및 방송서비스(Cablevision)

방송 서비스가 구비된 평면 스마트 TV 는 입주자들을 위해 뉴 비스타라운지에 설치되어 있습니다. 개인 요양실에서 TV 를 보시려면 32~40 인치에 해당하는 텔레비전을 가져오실 수 있습니다.

각 요양실에는 32~40 인치 TV 를 장착할 브라킷이 구비되어 있습니다. 뉴 비스타는 \$25 에 TV 를 장착해드립니다. **참고로 상자 모양의 구형 TV 는 허용되지 않습니다.**

모든 요양실은 Shaw/Telus 케이블용 유선이 연결되어 있으며 특선 채널용 Shaw/Telus 디지털 또는 HD 상자를 이용하실 수 있습니다. 입주자와 가족/친지들은 개인 서비스를 주문하고 해당 케이블 요금을 지불하셔야 합니다.

개별 TV 서비스를 주문하시려면, 입주자 또는 가족이 Shaw/Telus 에 직접 연락하여 원하는 케이블 패키지를 주문하셔야 합니다. Telus 나 Shaw 측과 방송서비스(cablevision) 설치를 위한 예약을

하실때는 반드시 월요일 부터 금요일 사이 오전 8 시부터 오후 3 시사이로 맞추어 주시고 리셉션에 알려주시기 바랍니다.

컴퓨터와 인터넷

뉴 비스타 메인 로비에는 두 대의 컴퓨터가 있으며, 인터넷에 접속하기 위해 이용하실 수 있습니다.

연결 장치당 매월 고정료\$10 로 건물 전체에 Wi-Fi 네트워크 연결을 제공하고 있습니다. 리셉션에서 **Wi-Fi 암호**를 발급하오니 문의하셔야 합니다. 이 암호는 최대 3 개의 장치(전화, iPad 등)에서 사용할 수 있지만 매월 **각 장치에 대해** \$10.00 의 요금이 부과됩니다. 이 서비스도 리셉션을 통해 예약하실 수 있습니다. 요양실에 고속 인터넷 연결을 위한 개별 패키지를 원하실 경우, TV 방송 서비스와 마찬가지로 Shaw/Telus 와 계약을 맺을 수 있으며, 이 경우 입주자와 가족이 이 서비스에 대한 비용을 지불하셔야 합니다.

Shaw/Telus 가 방문하여 인터넷을 설치하도록 예약하시려면 **월~금요일 오전 8 시부터 오후 3 시 사이에 예약하시고 리셉션에 알려주셔야 합니다.**

개인 소지품 수거

사망 시, 프레이저 보건 당국의 지침에 따라 24 시간 이내에 입주자의 **모든** 개인 소지품이 수거되어야 합니다. 가족 일원이 소지품을 수거할 수 없는 경우 \$200 을 부과하여 직원이 소지품을 상자에 넣어 정리해드릴 수 있습니다. 이 요금은 회계 처리용 입주자 정리 양식(Resident Clearance form for accounting)에 명시됩니다.

- 수거 및 폐기 수수료: \$200.00(요양실 소지품 포장 및 폐기)

요양실 소지품을 정리한 날짜는 회계 처리용 입주자 정리 양식(Resident Clearance form for accounting)에 명시됩니다. 추가 질문이나 우려 사항은 케어 매니저에게 문의하셔야 합니다.

참고로 저희 요양원에는 추가 보관 공간이 없습니다. 물리치료사/작업치료사(OT)의 재량에 따라 일부 휠체어나 특수 쿠션/매트리스를 제외하고는 다른 물품을 기부받지 않습니다.

5. 재무 정보

요양 비용

뉴 비스타 요양원은 비영리 복합 요양 시설로, 프레이저 보건 당국과 주 정부 지속 치료 프로그램에 속한 의료 서비스 제공업체입니다. 따라서, 개인의 요양 비용에 대해 정부의 보조를 받습니다.

입주자는 세금을 공제한 순소득에 기반하여 매월 요양실 임대료를 지불합니다. 이 가격은 프레이저 보건 당국이 매년 입주자의 소득을 검토하여 설정합니다. 프레이저 보건 당국이 임대료를 올바르게 설정하려면 입주자는 **반드시** 연간 소득을 보고해야 합니다. 임대료는 월 단위로 (매달 첫 영업일) 미리 지불되어야 합니다. 은행 계좌에서 자동 이체하여 월별 임대료를 내셔야 합니다. 잔고 부족(NSF)이나 은행에서 반송된 수표에 대해 \$30의 수수료가 발생합니다. 또한, 년 1회 \$50 운송(porter) 요금이 부과됩니다. 입주 패키지의 재무 정보를 검토하시고 추가 정보가 필요하신 경우 입주 당일 또는 되도록 빨리 회계 담당자(1층)와 예약하시고 만나시길 바랍니다.

퇴소 시 24시간 내 요양실을 비워주셔야 합니다. 선불한 임대료에서 사용하지 않은 날은 계산하여 환불해드립니다. **원치 않는 소지품의 포장 및/또는 폐기에 대해 추가 수수료가 부과됩니다.** 요금 목록은 입주 패키지에 있습니다.

신탁 계좌

신탁 계좌(Trust Account)는 리셉션에 문의하여 설정합니다. 입금 및 인출 거래는 전산화되어 있고 거래하실 때마다 영수증을 받으시게 됩니다.

월~금요일 오전 9시부터 오후 4시 사이 리셉션에서 신탁 계좌를 이용할 수 있으며, 토요일, 일요일과 공휴일에는 이용할 수 없습니다. 신탁 계좌의 경우, 이자가 적립되지 않고 최대 \$500만 예치됨을 유의하시기 바랍니다. 입주자와 가족/법정 대리인이 신탁 계좌 잔액을 확인하셔야 합니다. 월별 명세서를 제공해드립니다.

입주자의 편의를 위해 미용사, 발 관리 서비스 요금, 마사지 치료, 여가 활동, 핸드다트(Handy DART), 휠체어 요금, 택시 및 구멍가게 물품 구입은 이 계좌를 통해 자동 인출하여 지불하실 수 있습니다. 입주자나 법정 대리인의 서명한 동의 없이 어떠한 금액도 인출되지 않습니다.

퇴소 시 신탁 계좌의 잔액은 환불해드립니다.

당일 휴가

가능하시다면 친구나 친척을 방문하시고 지역사회 활동에도 참여하시도록 권해드립니다.

대부분의 입주자는 당일 휴가(day leave)를 이용할 수 있지만, 건물을 떠나기 전 그리고 복귀하신 후 케어 데스크(Care Desk)에 보고하고 해당 층의 출입명부를 작성하셔야 합니다.

입주자 간호 직원은 화재가 발생하거나 담당 의사 또는 서비스 제공자가 방문하거나 식사 시간과 투약 시 반드시 입주자의 행방을 알고 있어야 합니다.

24 시간 이상 또는 장기간 친목 휴가

24 시간 이상의 휴가의 경우 아래 **보건부 정책**이 적용됩니다.

- 휴가 중에도 임대료가 계속 부과됩니다.
- 입주자는 한 해 총 30 일까지만 요양원에서 부재할 수 있습니다. 3 일 미만의 휴가는 이 합계에 포함되지 않습니다. 한 번에 30 일을 초과하는 휴가는 프레이저 보건 당국 입주자 케어(Fraser Health Residential Care)가 승인해야만 가능하며, 승인받지 못할 경우 총 휴가일에 대한 비용(하루당 약 \$176.00)을 지불하셔야 합니다.
- 24 시간 이상 3 일 미만 휴가의 경우, 24 시간 전에 담당 간호사에게 미리 통보하여 함께 가져가실 약품을 준비하도록 합니다.
- **3 일 이상** 휴가의 경우, 약국이 약을 조제할 시간을 주기 위해 72 시간 전에 간호사에게 미리 통보하셔야 합니다.
- 요양원 출입 시 해당 동 출입명부를 작성하시고 연락처를 기재해주세요.

병원 휴가

병원에 입원하실 경우, 4~6 주간까지 기존 요양실을 그대로 잡아둘 수 있습니다. 입원 기간 동안 임대료는 계속 지불하셔야 합니다.

입원 기간 동안 병원의 환자 케어 코디네이터(Patient Care Coordinator)가 뉴 비스타와 연락을 취하여 입주자의 진전 상태를 모니터링하고 요양원 복귀 여부를 평가할 것입니다. 친목 휴가(social leave)와 마찬가지로 입주자께서는 뉴 비스타에 임대료를 계속 지불하셔야 합니다.

우편물

요양원으로 우편물이 우송되도록 처리해주세요. 연금 수표는 입주자의 계좌로 자동 입금되도록 처리해주세요. 우편물은 리셉션에서 찾아가시거나 그렇지 않은 경우 1 차 연락처로 우송됩니다.

교통편

가족이 입주자의 각종 예약을 위해 교통편과 호송할 사람을 마련하셔야 합니다.

6. 가족과 친지

요양원에서는 가족과 친지를 언제라도 환영하고 되도록 많이 관여하시도록 권합니다.

방문 시간

친척과 친지분들은 낮 시간대에 언제라도 방문하실 수 있습니다.

방문 시간이 제한되어 있지는 않지만, 동료 입주자들을 배려해주시기 바랍니다. 오후 8 시~ 오전 5 시 이외 시간에 방문하실 경우 정문 입구에 위치한 초인종과 인터콤은 이용하실 수 있습니다.

주차시설

건물 앞 방문자 지정 주차 공간을 이용하실 수 있습니다. 요양원은 주차 패스를 발행하고 있으니, 리셉션에서 차량(차 제조사, 차종, 색상, 번호판 번호 및 입주자 성명)을 등록하세요. 방문하는 동안 백미러에 주차 패스를 표시해주세요.

패스 없이 주차하시는 분들은 위반 통지를 받으시게 됩니다. 두 번의 위반 통지가 발급되면 해당 차량은 견인됩니다.

안내 게시판

가족 안내 게시판은 정문 알코브 왼쪽에 편리하게 위치하고 있습니다. 방문하실 때마다 최근 소식과 정보는 게시판을 살펴보시기 바랍니다.

다문화주의

뉴 비스타에서는 영어를 주로 사용합니다. 직원들은 각 입주자의 문화적 취향을 지원하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 가족들이 입주자의 문화적, 민족적, 언어 통합 활동에 참여하시길 바랍니다.

입주자 가족과 친지 지원 그룹

가족과 친지 지원 그룹(Friends and Family Support Group)이란 가족과 친지들이 사랑하는 입주자의 삶의 질을 향상시키는 공통의 목표를 가지고 만나는 포럼을 말합니다. 친지와 가족 지원 그룹은 입주자의 가족과 직원 간 소통을 원만하게 돕고 2021 년 9 월부터 매달 첫 화요일 오후 5 시에 모임을 가집니다.

자원봉사자 및 보조 프로그램

자원봉사자는 뉴 비스타 조직의 필수적인 분들이며, 비스타 부티크에서 일하는 분도 계시고 빙고나 행사 및 해피 아워 시간을 보조하는 분도 있습니다. 자원봉사자는 입주자분들과 일대일로 시간을 함께 보냅니다.

7. 칭찬과 피드백

관리부, 직원 및 입주자 위원회는 모든 칭찬과 피드백을 환영합니다. “칭찬, 불만 및 우려 사항(“Compliments, Complaints and Concerns” and feedback) 양식을 첨부했으니 입주자나 가족은 이용해주시기를 바랍니다. 작성된 첨부된 양식은 정문 벽면장 안 ‘건의함’에 남겨주시기 바랍니다. 이 건의함은 매주 점검합니다. 긴급한 임상적 우려 사항이나 질문은 케어 매니저와 먼저 상의하시기 바랍니다.

본 요양원은 입주자 요양 관리 규정(Residential Care Regulations)에 따라 운영됩니다. 본 시설 담당 면허 사무관이 있으며 이 사무관은 버나비요양원 면허 사무소(604-918-7683)에서 상주하며 연간 요양원 점검을 실시합니다. 요양원 점검 보고서는 리셉션 맞은편 프런트 로비에 유리 게시판에 게시되어 있습니다.

또한, 환자 케어 품질관리 사무소(Patient Care Quality Office 무료 전화 1-877-880-8823)와도 협력하고 있습니다.

요양원 웹사이트를 방문하시기 바랍니다: www.newvista.bc.ca

New Vista 에 오신 것을 환영하고 이곳에서 삶을 즐기시길 바랍니다!

연락처

프런트 데스크 전화 604 - 521 - 7764

입주자 케어 부서

Helle Johansen RN, 케어 부장(Director of Care)
hellej@newvista.bc.ca

Kim Sofko RN, 케어 매니저(**Care Manager**)

2 층과 3 층

kims@newvista.bc.ca

Rosa Go RN, 케어 매니저(**Care Manager**)

4 층과 5 층

rosago@newvista.bc.ca

Tone Batt RN, 케어 매니저(**Care Manager**)

6 층과 7 층

toneb@newvista.bc.ca

Jeremiah Barros RN, 팀 리더 (RCC)/입주 수속(**Admissions**)

jeremiahb@newvista.bc.ca

인사부

Jun Asuan, 인사부장(**Director of Human Resources**)

juna@newvista.bc.ca

Vanessa Theroulde, 인사부 코디네이터(**Human Resources Coordinator**)

vanessat@newvista.bc.ca

Olivia Ward, 인사부 보조 (**Human Resources Assistant**)

oliviao@newvista.bc.ca

치료 서비스 및 자원봉사자

Pam Sahota, 여가 활동, 치료 프로그램 관리자

pams@newvista.bc.ca

음식 서비스, 하우스키팅, 세탁 및 유지 보수 관리

Jeannie Poon, 지원 서비스 매니저(**Support Services Manager**)

jeanniep@newvista.bc.ca

Rosie Sidhu, 하우스키팅 및 세탁 감독(**Housekeeping and Laundry Supervisor**)

rosies@newvista.bc.ca

Amandeep Sohal, 음식 서비스 감독(**Food Services Supervisor**)

sohala@newvista.bc.ca

Kam Hundal, 영양사(**Dietitian**)

kamh@newvista.bc.ca

Mirela Radu, 환경 서비스 관리자(**Manager of Environmental Services**)

mirelar@newvista.bc.ca

재무 관리

Kenny Eom, 재무 부장 (**Director of Finance**)

kennye@newvista.bc.ca

William Chui, 재무 과장 (**Manager of Finance**)

williamc@newvista.bc.ca

Nevin Li, 사내 회계사 (**Staff Accountant**)

nevinl@newvista.bc.ca

칭찬, 불만 및 우려 사항 양식

(COMPLIMENTS, COMPLAINTS, CONCERNS FORM)

뉴 비스타 요양원

날짜: _____

작성하셔서 요양원 로비에 위치한 건의함에 넣어주세요.

피드백 유형

☐ **칭찬:** 저희 서비스와 케어 또는 특정 직원에 대해 긍정적인 피드백을 주셔서 감사드립니다.

**저희 직원과 칭찬을 나누는 데 동의하신다면 의향을 알려주시고 이니셜을 적어주세요: ☐ 예 ☐ 아니요

☐ **불만:** 저희 서비스나 케어에 대해 만족하지 못하신 경우, 문제를 효과적으로 해결하고 바로잡을 수 있도록 자세한 정보를 제공해주세요.

☐ **우려/건의 사항:** 우려 사항이 있거나 저희 서비스나 케어를 개선할 방법에 대해 건의 사항이 있는 경우 알려주시면 감사하겠습니다. 만약 급한 조치가 필요할 경우 담당 간호사에게 내선 직통번호 1234 나 1567 로 직접 연락하시기 바랍니다.

성명 (기입해주세요)

서명

전화/핸드폰 #

이메일 주소(또는 다른 연락처)

사무실 용 FOR OFFICE USE ONLY:

Date Received: _____ Received by: _____ Position: _____

Summary of Investigation:

Action Taken / Recommendation:

Signature: _____ Position: _____ Date: _____