

뉴 비스타 요양원



7232 New Vista Place
Burnaby, BC V3N 1B5
604.521.7764
www.newvista.bc.ca

발행: 2026 년 6 월

환영합니다

요양원 입주자·가족용
안내서



여러분을 진심으로 환영하며, 뉴 비스타에서의 생활이 즐거우시길 바랍니다!

목차

서론.....	4
돌봄 철학 – 입소자 중심 돌봄.....	5
우리 협회의 비전, 사명 및 가치	6
서비스 제공 모델.....	8
1. 입주 안내.....	10
입소자 우편물	9
입소 당일 또는 이전에 작성해야 할 서류	
<i>재정, 돌봄 및 서비스 동의서</i>	12
입주 당일.....	11
가구	11
준비물.....	12
세면 용품	12
개인 소지품 및 세탁	12
2. 서비스	15
입소자 돌봄.....	12
케어 플랜 회의.....	13
목욕	13
식사 서비스.....	14
거주자 방 내 식사.....	15
객실 청소.....	15
현금, 귀중품 및 분실물.....	15
여가 활동 서비스.....	15
음악 프로그램.....	16
미용 서비스	16
비스타 V 부티크	16
물리치료 및 작업치료 서비스	16
부상 예방	17
의료 서비스 제공자	17

구강 관리	17
발 관리	22
검안	18
약국	18
검사, 엑스레이 및 기타 외래 진료 예약	19
응급 구급차	19
선물 및 팁	19
3. 환경 안전	25
화재 대피 훈련	20
보안 카메라	20
4. 객실 정보	26
전화	20
TV 및 케이블 TV	20
컴퓨터 및 인터넷	20
개인 소지품 반출	21
5. 금융 정보	27
주거비	21
신탁 계좌	22
사회적 휴가 - 1 일	22
24 시간 이상의 사정 휴가	29
병원 휴가	22
교통비	23
6. 가족 및 친구	29
가족 협의회	23
면회 시간	23
주차	24
안내판	24
다문화주의	24
자원봉사자	31

7. 칭찬 및 의견	32
연락처 정보.....	36
칭찬, 불만, 건의 사항 양식	29
부록 A.....	30
우편물 전달 신청서	39
부록 B.....	31
가족 합의서: 거주자 우편물 관리 절차.....	31

개요

함께 만들어가는 변화

 **어르신 돌봄. 따뜻한 보금자리 조성.**

뉴 비스타 소사이어티(New Vista Society)는 어르신들께서 안전과 정성을 다한 지지를 제공하며, 진정한 집과 같은 편안함을 선사하기 위해 전념하는 비영리 단체이자 등록된 자선 단체입니다.

저희는 다음과 같은 서비스를 제공합니다:

- 240 명의 입소자에게 장기 요양 서비스 제공
- 브리티시컬럼비아주 전역의 1,000 명 이상의 세입자에게 저렴한 주거 공간 제공

저희 공동체는 입소자, 가족, 그리고 직원들을 향한 연민, 존중, 그리고 유대감을 바탕으로 형성되어 있습니다.

♥ 여러분의 후원이 어떻게 도움이 되는지

뉴 비스타를 선택한 많은 가족들은 매월 25 달러, 50 달러, 또는 100 달러를 기부하며 지역사회에 기여하고 있습니다. 이러한 기부금은 입소자들에게 편안함과 기쁨, 그리고 의미 있는 유대감을 선사하는 데 도움이 됩니다.

그 예로, 자원봉사자들이 주도하는 ‘발코니의 기쁨(Joy on the Balconies)’ 프로젝트가 있습니다. 이 프로젝트는 입소자분들의 발코니에 꽃, 은은한 물소리가 나는 분수, 초목을 배치하여 신선한 공기와 아름다움, 그리고 행복한 순간을 선사합니다.

또한 다음과 같은 일에도 기부금은 도움이 됩니다:

- 로비 라운지와 같은 공용 공간을 새롭게 단장하고
- 입주자와 가족을 위한 아늑한 공간 조성
- 필요 시 필수 의료 및 소독 장비 교체

현금 기부금은 세금 공제 대상입니다. 장비 기부는 세금 공제 대상이 아닙니다.

🌱 지속적인 영향력 창출

일부 후원자분들은 저희 요양원, 성인 주간 보호 센터 또는 주거 지원 프로그램을 위해 매월 정기 기부, 다년간 기부 또는 유산 기부를 선택하십니다. 기부자 명단 게재 혜택이 제공됩니다.

저희는 한국계 캐나다인 커뮤니티와 파트너십을 맺게 된 것을 자랑스럽게 생각합니다. 이들의 150 만 달러 기부 덕분에 2 층에서 한국 문화에 특화된 돌봄 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

더 자세한 정보를 원하시는 분들은 CEO 에게 직접 문의해 주시기 바랍니다.

♥ 감사드립니다

뉴 비스타(New Vista) 공동체의 일원이 되어 주시고,
뉴 비스타가 집처럼 느껴지도록 도움을 주시는 귀하께 감사드립니다.

돌봄 철학 – 입소자 중심 돌봄

뉴 비스타 요양원은 우리가 돌보는 분들의 전인적인 웰빙을 증진하며, 정서적 유대감, 인간관계 및 공동체 의식을 지원함으로써 삶의 질을 극대화합니다.

저희 입소자 구성은 지속적으로 변화하고 있으며, 이는 돌봄 요구 사항도 함께 변화함을 의미합니다. 따라서 저희는 열린 마음과 유연성을 갖추고 대응해야 합니다. 저희가 돌보는 대상은 다음과 같습니다:

- 요양 환경이 필요한 연약한 고령자(80 세 이상) 및 다양한 장애를 가진 성인.
- 다음과 같은(이에 국한되지 않는) 특수한 요구 사항이 있는 노인:
치매 진단 또는 정신 건강 장애 유무와 관계없이 진행되는 인지 기능 저하로 인한 치매의 행동 및 심리적 증상(BPSD).
- 복합적인 상처 관리.
- 임상적으로 복잡하고 종종 여러 가지 만성 질환을 앓고 있으며, 스스로 돌봄을 지시할 수 있거나 없을 수 있는 분들.
- 가정 환경에서는 더 이상 관리할 수 없을 정도로 심각한 개인 간호가 필요한 분.
- 완화 치료 접근법을 적용한 임종 돌봄

뉴 비스타 요양원의 핵심 가치에는 우리가 돌보는 분들에 대한 존중이 포함됩니다. 의사결정의 자율성, 삶의 질, 개인의 선택권, 그리고 가족 및 간병인과의 협력 관계가 그 핵심입니다. 자세한 내용은 [‘입소자 권리 장전’](#)을 참조해 주십시오. 뉴 비스타에서는 각 개인의 고유성과 개별적인 필요를 고려하여, 문화적으로 안전하고 전문적인 전인적 접근 방식으로 돌봄을 실천합니다. 이는 프레이저 헬스(Fraser Health)의 ‘개인 중심 돌봄(Person Centred Care)’ 우선 원칙과 연계하여 수행됩니다:

- 돌봄 실천 – 매 순간이 소중합니다.
- 물리적 환경.
- 공동체 – 모두가 함께해야 합니다.
- 리더십 – 함께라면 가능합니다.
- 신뢰 – 저에 관한 모든 것을, 저와 함께.



우리 협회의 비전, 사명 및 가치관

비전

우리 지역 사회는 양질의 의료 서비스, 지원, 그리고 합리적인 가격의 주거 서비스를 이용할 수 있게 될 것입니다.

사명

의료 및 주거 서비스를 제공함으로써 우리 지역사회를 풍요롭게 하는 통합된 공동체를 조성합니다.

가치

- **안전** – 뉴 비스타는 우리가 봉사하는 분들과 함께 일하는 분들을 위해 안전 문화를 조성하기 위해 최선을 다합니다. 우리는 모두의 안전을 보장하기 위해 협력하고 실천합니다.
- **존중** – 우리는 존중과 지지가 넘치는 근무 환경을 조성해야 한다고 믿으며, 우리가 지원하는 모든 사람의 존엄성과 가치를 존중하기 위해 최선을 다합니다.
- **협력** – 우리는 상호 약속, 할당된 책임, 그리고 위험과 이점을 파악함으로써 공동의 목표를 향해 함께 일할 때 더 강해진다고 믿습니다.

- **신뢰** – 우리는 상호 존중을 바탕으로 관계를 구축하며, 우리의 행동을 가치관에 부합하도록 합니다. 우리는 진실을 말하고, 정직하고 진실된 태도로 행동합니다.
- **책임감** – 우리는 약속을 지키며, 우리가 섬기는 분들을 위해 바람직한 결과를 달성하는 과정에서 우리의 행동과 결과에 대해 책임을 집니다.



비스타 부티크에 오신 것을 환영합니다

이 부티크에서는 치약, 샴푸, 화장지, 개인 위생용품, 인사 카드 등 다양한 필수품을 판매합니다. 그 외에도 상태가 양호한 중고 여성 의류 및 액세서리, 보석류, 생활용품, 소품, 인테리어 용품 등을 모두 저렴한 가격에 만나보실 수 있습니다. 또한 인기 있는 간식, 시원한 탄산음료, 아이스크림 등 삶의 즐거움을 더하는 상품들도 꾸준히 준비하기 위해 노력하고 있습니다!

이 부티크는 뉴 비스타 V's 보조 단체의 자원봉사자들이 운영하고 있습니다. 저희는 친구, 가족, 방문객, 직원들의 기부금에만 전적으로 의존하고 있으며, 그들의 지원과 관대함에 깊이 감사드립니다. 2004 년 부티크가 개장한 이래, 비스타 V's 는 뉴 비스타 협회에 32 만 달러 이상을 기부해 왔으며, 그 대부분은 부티크 판매 수익에서 나온 것입니다.

모든 수익금은 뉴 비스타 소사이어티가 지원하는 거주자와 입주자들의 삶의 질을 높여줄 장비와 생필품을 구입하는 데 사용되어, 그들의 안락함과 복지를 증진시키는 데 기여합니다.

부디 둘러서 둘러보시고, 우리가 제공하는 상품을 확인하시거나, 단순히 '안녕하세요'라고 인사해 주세요. 누가 알겠어요... 어쩌면 꼭 마음에 드는 물건을 발견하실지도 모릅니다.

서비스 제공 모델

복합 간호 서비스는 안전하고 보호적인 환경에서 24 시간 전문 간호 서비스와 감독을 제공하며, 안전하고 보호받는 돌봄 환경이 필요하면서도 개성과 존엄성, 존중을 보호받으며 안전하게 생활해야 하는 입소자들을 지원합니다.

돌봄 서비스에는 다음이 포함됩니다:

- 식사 보조 서비스
- 복약 관리
- 목욕, 옷 입기, 몸단장 등 일상 활동에 대한 개인 지원
- 사회 및 여가 활동을 위한 체계적인 프로그램
- 완화 의료 접근법
- 문화적 특성을 고려한 돌봄
- 기타 현장 서비스 (16~18 페이지 참조)

1. 입주 안내

1. 먼저, 주치의가 평가를 실시하고 입소 자격에 대한 의뢰를 해야 합니다.
2. 뉴 비스타 요양원(New Vista Care Home)에 새로 입주하는 모든 입소자는 프레이저 보건청(Fraser Health Authority)의 절차를 거쳐야 합니다.

입소 자격 여부는 프레이저 헬스(Fraser Health)에서 결정한 개인의 필요 우선순위에 따라 결정됩니다. 재정적 의사 결정을 위한 위임장(POA) 또는 대리인 지정 계약서와 의료적 의사 결정을 명시한 문서를 준비해 두시는 것이 중요합니다.

3. 뉴 비스타 입소 담당 간호사가 귀하에게 연락하여 이용 가능한 방을 안내해 드릴 것입니다.
4. 세후 소득에 따라 월 임대료를 납부하게 되며, 이 금액은 프레이저 헬스 당국에서 매년 검토하여 책정합니다.

자세한 정보는 버나비 홈 헬스 서비스 센터(Burnaby Home Health Service Centre)의 무료 전화 1-855-412-212 로 문의하실 수 있습니다.

주민 우편물

돌봄 요구 사항이 점점 더 복잡해짐에 따라, 대량의 우편물, 특히 은행 명세서, 청구서 또는 정부 문서와 같은 서류들을 수령하고 관리하는 것이 많은 입소자들에게 스트레스와 부담이 될 수 있다는 사실을 알게 되었습니다. 이번 변경은 그러한 스트레스를 줄이는 동시에, 의미 있는 대인 관계를 유지할 수 있도록 하기 위한 것입니다.

가족분들께 드리는 안내:

- 카드와 편지를 포함한 모든 입소자 우편물은 가족 구성원의 자택 주소로 발송되어야 합니다.
- 가족분들께서는 중요한 우편물을 신속하게 수령하고 처리할 수 있도록 캐나다 우편공사(Canada Post)의 우편물 전달 서비스를 신청하시기 바랍니다(캐나다 우편공사의 *우편물 전달* 신청서는 부록 A를 참조하십시오).
- 이를 통해 가족분들은 우편물을 검토하고, 사랑하는 분과 어떤 내용을 공유할지 결정할 수 있습니다.
- 입소 시, ‘가족 동의서_입소자 우편물 관리’(부록 B 참조)에 서명하셔야 합니다.

사랑하는 분께 카드와 특별한 메시지를 전달하는 방법:

사랑하는 분들이 보내주신 편지, 카드, 쪽지가 얼마나 큰 의미가 있는지 잘 알고 있습니다. 가족 구성원이 카드, 편지 또는 개인적인 메시지를 받기를 원하신다면:

- 봉인된 봉투에 넣어 개봉하지 않은 상태로 넣어 주십시오
- 봉투의 수신인 주소는 다음과 같이 기재해 주십시오:

Reception

New Vista Care Home
7232 New Vista Place
Burnaby, BC

이 절차를 통해 개인적인 메시지가 정중하게, 그리고 적절한 시기에 전달될 수 있도록 보장합니다.

뉴 비스타에 우편물이 도착하면

- 우편물은 리셉션에서 분류됩니다
- 우편물을 수령할 수 있게 되면 가족들에게 통지됩니다
- 우편물은 최대 **한 달** 동안 보관됩니다
- 1개월이 지나도 수령되지 않은 우편물은 *발송인에게 반송됩니다*

입학 당일 또는 그 이전에 작성해야 할 서류

재정, 돌봄 및 서비스 동의서

- 재정 책임 양식
- 사전 승인 결제(PAP) 승인서
- 입소자 신탁 계좌 인출 승인서
- 동의 및 허가 양식(치과 치료, 발 관리, 안과 서비스, 마사지 및 미용 서비스 포함).
- 약국 비용 승인 요청서
- 입주 면담 설문지
- 캐나다 우편물 전달 신청서

재정적 의사 결정을 위한 위임장(POA) 또는 대리인 지정 계약서와 의료적 의사 결정을 명시한 문서를 반드시 **준비해 두시는 것이 중요합니다.**

브리티시컬럼비아주(BC)의 관련 정보에 대해서는 다음을 참조하십시오:

- 브리티시컬럼비아주의 대리 계약 및 영구 위임장
<https://www2.gov.bc.ca/gov/content/health/managing-your-health/incapacity-planning>
- 재정 및 재산 관련 위임장
https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/people/seniors/financial-legal-matters/pdf/powersofattorney_bc_web_final.pdf
- 위임장에 관한 추가 정보
<http://seniorsfirstbc.ca/resources/legal-research-articles/power-of-attorney-article/>
- BC 주 노인 가이드: 영어, 프랑스어, 중국어, 펀자브어, 베트남어, 한국어, 페르시아어로 제공되며, 104 쪽과 105 쪽에서 위임장(POA) 및 대리 계약에 대해 다루고 있습니다
<https://www2.gov.bc.ca/gov/content/family-social-supports/seniors/about-seniorshc/seniors-related-initiatives/bc-seniors-guide>
- 위임장(POA)이나 대리 계약이 없는 분들은 다음 기관을 통해 대리인을 선임할 수 있습니다:

블룸 그룹(The Bloom Group) <https://www.thebloomgroup.org/our-work/adult-guardianship/> 성인 후견인 프로그램은 더 이상 자신의 재정적 필요를 스스로 관리할 수 없는 저소득층 개인의 소득을 관리해 왔습니다. 또는

BC 주 공공후견인 및 신탁관리자(Public Guardian & Trustee of BC).
<https://www.trustee.bc.ca/services/services-to-adults/Pages/financial-management-and-personal-decision-making-services.aspx>

이사하는 날

도착하시면 접수처에서 입소 담당 간호사가 여러분을 맞이해 드릴 것입니다.

가구

기본으로 제공되는 가구로는 침대, 의자, 옷장, 침대 옆 탁자, 그리고 개인용 평면 TV(32~40 인치)를 설치할 수 있는 벽걸이 브라켓이 있습니다. 사진 몇 장, 개인용 이불이나 특별한 담요, TV 및 라디오를 가져오실 수 있습니다. TV 와 라디오는 정상적으로 작동하는지 확인하기 위해 당사의 유지보수 담당자의 점검을 받아야 하며, 반드시 CSA 인증을 받은 제품이어야 합니다. **구형 박스형 TV 는 허용되지 않습니다.**

또한, 여러분의 이야기를 담아줄 소소한 물건들을 넣어둘 수 있는 유리 진열형 추억 상자가 마련되어 있습니다.

여러분의 이야기를 담은 소품들을 보관할 수 있는 유리 진열장이 마련되어 있습니다.

옷장 위에 물건을 보관하는 것은 허용되지 않습니다. 방 내 공간이 제한적이므로, 추가 가구를 반입하려면 케어 매니저의 승인을 받아야 하며, 이는 입소자의 케어 플랜과 부합해야 합니다.

가구를 시설로 반입하기 전에 크기를 꼭 확인해 주시기 바랍니다. 권장 크기는 **“길이: 122cm – 너비: 41cm – 높이: 74cm”**를 초과해서는 안 되나, **최종 승인 여부는 임상적 판단과 안전상의 고려 사항에 따라 담당 관리자의 재량에 따릅니다.** 객실 사진은 저희 웹사이트에서 확인하실 수 있습니다.

벽이나 기타 표면의 구조적 무결성을 훼손하는 행위(제거 불가능한 스티커 부착, 드릴로 구멍 뚫기, 낙서, 못 박기, 영구적인 고정물 설치 등 포함)는 엄격히 금지되며, 이로 인해 발생한 손상에 대해서는 수리 비용이 청구됩니다. 가벼운 사진 액자나 전시물(5파운드 미만)을 걸고 싶으신 경우, 작은 못이나 그림 걸이를 사용하는 것을 권장합니다. 유리가 들어간 액자는 엄격히 금지됩니다.

입주자의 안전을 위해 객실 내에서는 다음 물품의 반입이 허용되지 않습니다:

- | | |
|------------|----------------------------|
| ➤ 냉장고 | ➤ 휴대용 히터 |
| ➤ 전기 담요 | ➤ 러그 (미끄러짐 위험) |
| ➤ 책장 | ➤ 주전자, 전자레인지, 다리미 |
| ➤ 리클라이너 의자 | ➤ 전기 온열 패드 또는 전자레인지용 온열 패드 |

준비물

세면용품

세면도구는 직접 준비하셔야 합니다. 남성 입소자 모두 전기 면도기를 지참해야 합니다. 요양원 1 층에 위치한 ‘Vista V’ 부티크에서 다양한 기본 세면도구를 구입하실 수 있습니다. 모든 물품에는 **이름을 표기해야 하며**, 정기적으로 **보충해** 주셔야 합니다.

개인 소지품 및 세탁

옷을 준비하실 때는 관리가 간편한 옷과 제한된 수납 공간을 고려해 주시기 바랍니다. 계절에 맞지 않는 옷은 가족분께서 보관해 주시면 도움이 됩니다. 세탁이 쉬운 옷(Wash)과 일상복 착용을 권장합니다. 양모나 섬세한 소재의 옷은 시설의 대형 산업용 세탁기에서 세탁할 경우 손상될 위험이 있습니다. 세탁소에 맡기실 경우 이러한 고급 의류의 보존을 보장해 드릴 수 없습니다. 세탁물 반환이 지연되거나, 질병으로 인해 더 자주 옷을 갈아입어야 할 경우를 대비하여, 일주일 동안 매일 갈아입을 수 있는 충분한 양의 옷을 준비해 주시기 바랍니다.

입소자 가족은 분실 예방을 위해 제공된 양식에 모든 의류 품목을 기재할 책임이 있습니다. 간병 담당 직원은 제공된 은행 계좌를 통해 일회성 수수료 45.00 달러를 수령한 후, 모든 의류, 미끄럼 방지 슬리퍼 및 양말, 지지력이 있는 신발, 개인용 침구/수건 등을 세탁소로 보내 라벨을 부착할 것입니다.

2. 서비스

입소자 돌봄

모든 입소자에게는 돌봄 계획을 담당하며 일상에서 언제든지 의지할 수 있는 주 담당 간호사가 배정됩니다.

간호사는 24 시간 상주하며, 어떤 문의 사항이든 도와드릴 수 있습니다. 간병 직원들은 배려심 있고, 예의를 갖추며, 헌신적입니다.

입원 담당 간호사가 입원 절차를 도와드리며, 다른 팀원들과 긴밀히 협력하여 업무를 수행합니다. 문제 해결 및 관계 구축을 위해서는 담당 케어 매니저(CM)에게 문의해 주시기 바랍니다.

입소자 돌봄 부서의 전반적인 운영은 돌봄 책임자와 케어 매니저들의 감독 하에 이루어지며, 여가 및 치료 프로그램 관리자와 긴밀히 협력하고 있습니다.

요한센, 헬레	1300	케어 디렉터	hellej@newvista.bc.ca
배트, 토네	1367	6·7 층 임상 관리자	toneb@newvista.bc.ca
고, 로사	1345	4 층 및 5 층 임상 관리자	rosag@newvista.bc.ca
베가, 비비안	1323	2 층 및 3 층 임상 관리자	vivianv@newvista.bc.ca
담당 간호사	1234	2 층, 3 층 및 4 층	
담당 간호사	1234	5 층, 6 층 및 7 층	
카나스, 크리스티나	1112/1006	입원 담당 간호사	cristinac@newvista.bc.ca
훈달, 캄	1234	영양사	hundalk@newvista.bc.ca
접수처	1111		reception@newvista.bc.ca

Care Rx 약국 (604-872-6762)

Care Rx 청구 부서

1.855.347.8158

케어 플랜 회의

입소 후 약 6 주 경과 시점과 환자의 상태에 급격한 변화가 있을 때 종합적인 치료 검토 회의가 개최됩니다. 이 회의의 목적은 치료 목표(GoC)와 치료 계획을 논의하는 것입니다. 저희는 귀하를 팀의 필수적인 일원으로 여깁니다.

목욕

각 객실에는 세면대와 화장실 공간이 마련되어 있습니다. 필요에 따라 직원의 도움을 받아 매일 스펀지 목욕 서비스를 받으실 수 있습니다. 또한 매주 샤워 또는 깊은 스파 욕조 목욕 서비스를 제공해 드립니다.

식음료 서비스

뉴 비스타에서는 균형 잡힌 영양 섭취가 건강, 안락함, 삶의 질에 중요한 요소라고 믿습니다. 그렇기 때문에 저희는 캐나다 보건부(Health Canada)의 권고 사항과 최신판 ‘건강한 삶을 위한 캐나다 식생활 가이드(Canada’s Food Guide for Healthy Living)’에 부합하는 ‘식사 우선(food-first)’ 접근 방식을 따르고 있습니다.

저희 메뉴는 임상 영양사가 신중하게 계획하고 검토하며, 해당 영양사는 모든 입소자에 대한 영양 평가와 지속적인 후속 관리도 수행합니다. 매일 정해진 시간에 입소자분들께 균형 잡힌 식사 3 끼와 영양가 있는 간식 2 회가 제공됩니다. 요청 시 낮이나 밤을 가리지 않고 언제든지 음료와 추가 간식을 이용하실 수 있습니다.

모든 식사는 1 층에 위치한 넓은 구내 주방에서 신선하게 조리됩니다. 매주 여러 차례 신선한 식료품, 유제품, 빵, 육류, 해산물을 공급받아 다양하고 정성스럽게 준비된 건강한 음식을 제공할 수 있습니다. 덕분에 대부분의 입소자분들은 정기적인 식사와 간식을 통해

영양 요구량을 충족하실 수 있습니다. 일반적으로 경구 영양 보충제(예: 엔슈어)의 일상적인 섭취는 권장하지 않습니다.

영양 보충제가 필요한 경우, 임상 영양사가 입소자의 치료 계획의 일환으로 처방합니다. 처방된 것 외에 추가로 영양 보충제를 드리고 싶으신 경우, 해당 보충제를 직접 준비해 주시고 간호팀에 알려 주시면 감사하겠습니다. 이를 통해 입소자가 섭취하는 모든 음식과 음료를 정확히 파악할 수 있습니다.

영양, 식사 또는 가족분의 식이 요구 사항에 대해 궁금한 점이 있으시면, 저희 돌봄 팀과 임상 영양사가 언제든지 기꺼이 도와드리겠습니다. 뉴 비스타에서 여러분을 맞이하고 가족분을 지원해 드릴 수 있기를 기대합니다.

식음료 서비스 부서는 지원 서비스 관리자 및 영양사의 지휘를 받습니다. 입소 후 곧바로 저희 영양사가 방문하여 영양 요구 사항과 음식 선호도에 대해 상담해 드릴 것입니다. 저희는 모든 식사에 선택 메뉴가 포함된 4 주 순환 메뉴를 제공합니다. 메뉴는 식당에 게시되어 있습니다.

가족분들은 입소자분께서 좋아하시는 음식을 가져오실 수 있으나, 다른 입소자분들과 나누어 드시는 것은 금지되어 있습니다. 입소자분들은 종종 특별 식단을 따르고 계시며, 섭취 가능한 음식뿐만 아니라 안전하게 드실 수 있는 식감에도 제한이 있습니다. 저희는 입소자분들의 안전을 지키는 책임이 있으며, 타인의 필요를 배려해 주셔서 감사합니다.

식당은 각 빌리지에 마련되어 있습니다. 식사 시간은 다음과 같습니다:

- 아침 식사는 오전 8시 30분과 9시(층에 따라 다름)에 제공됩니다.
- 점심은 오후 12시 15분과 12시 45분에 제공됩니다(층에 따라 다름).
- 저녁 식사는 오후 5시에 제공됩니다.

함께 식사하시는 분들과 즐거운 시간을 보내시길 바랍니다. 테이블을 바꾸고 싶으시면 담당 간호사가 도와드릴 것입니다. 몸이 불편하신 경우, 객실로 식사를 배달해 드리는 임시 식사 배달/트레이 서비스를 마련해 드립니다.

방문객은 유료로 식사에 참여하실 수 있습니다. 식사권은 6.00 달러입니다. 입소자분들은 항상 무료로 식사하십니다. 매일 오후 2 시에 식당에서 영양 간식이 제공됩니다. 저녁 간식도 제공됩니다.

입소자 방의 음식

건강과 안전을 위해 객실에 부패하기 쉬운 음식을 보관하지 않으실 것을 권장합니다.
입소자 객실 내 개인용 냉장고 반입은 허용되지 않습니다.

관리 안내

청소 담당 직원이 객실과 모든 공용/서비스 구역을 정기적으로 청소합니다.

현금, 귀중품 및 분실물

가족 및 거주자는 모든 개인 소지품에 대한 책임을 집니다. 분실될 우려가 있는 귀중품 대신 모조 보석류를 착용하는 것을 권장합니다.

뉴 비스타는 다음 항목의 손상이나 분실에 대해 책임을 지지 않습니다:

- 보청기
- 보석류
- 안경
- 의류
- 의치

뉴 비스타 직원들은 입소자분들이 분실한 물건을 찾으실 수 있도록 최선을 다해 도와드리겠습니다. 다만, 분실 또는 도난된 물품에 대해서는 책임을 지지 않으며, 해당 물품의 교체도 해드리지 않습니다.

각 입소자와 그 가족은 보청기, 틀니, 안경, 보석류, 의류 등 개인 소지품에 대한 관리 책임을 지셔야 합니다. 분실된 의류는 세탁실에서 신원을 확인하고 수령하실 수 있습니다. 그 외 물품의 경우, 분실물 보관소는 프런트에 위치해 있습니다.

안경, 보청기, 틀니 및 보행 보조 기구는 입소 전에 입소자 이름을 표기해 두셔야 합니다.

참고: 일부 주택 보험 상품에는 보청기와 틀니가 보장 대상에 포함될 수 있습니다.

레크리에이션 서비스

뉴 비스타는 세심한 돌봄을 제공하는 공동체로, 레크리에이션 프로그램은 항상 당일 입소자분들의 필요에 따라 운영됩니다. 활동은 입소자분들의 편안함, 안전, 그리고 웰빙이 항상 최우선이 되도록 조정될 수 있습니다.

저희 여가 서비스는 치료적 여가 활동을 통해 삶의 질을 향상시키도록 설계되었습니다. 저희는 각 입소자의 한계보다는 강점, 기술, 능력에 초점을 맞춘 창의적이고 의미 있는 프로그램을 제공합니다.

이 프로그램들은 사회적, 신체적, 정서적, 인지적, 및 영적 경험을 조화롭게 결합하여 거주자 전체를 지원합니다. 모든 거주자는 개성을 인정받고 존중받으며, 활동은 각자의 정체성을 반영하도록 맞춤 설계됩니다.

레크리에이션 프로그램은 각 층에서 진행되며, 가족분들도 시간 되실 때 언제든지 따뜻하게 환영합니다.

라운지의 TV 는 치료 목적으로만 사용되도록 지정되어 있음을 유의해 주시기 바랍니다. 각 입소자 방에 개인용 TV 를 비치할 수 있는 기회가 있으므로, 이 TV 들을 개인적인 오락 목적으로 사용하지 말아 주시기를 부탁드립니다.

월별 여가 활동 일정은 저희 웹사이트에서 확인하실 수 있습니다:👉

<https://newvista.bc.ca/calendars-of-events/>

음악 프로그램

음악은 말이 통하지 않을 때 대신 말을 건네며, 사람들이 삶과 어려움을 더 효과적으로 헤쳐나갈 수 있도록 돕습니다. 그룹 활동과 개별 활동을 통해 음악은 입소자들이 노래 부르기, 악기 연주, 리듬에 맞춘 움직임을 통해 자신을 표현할 수 있도록 장려합니다. 음악 프로그램은 이곳에 거주하는 입소자들의 인지적, 신체적, 정서적, 영적 건강을 증진하는 데 기여합니다.

미용

저희 미용실 담당자 Nav 씨는 1 층 리셉션 뒤편에 위치해 있습니다. 604-521-7764(내선 1105)로 직접 전화하여 문의해 주시기 바랍니다. 이 서비스에 대한 결제는 리셉션 담당자를 통해 입소자 신탁 계좌로 이루어져야 합니다.

비스타 V 부티크

비스타 V 부티크는 뉴 비스타 자원봉사자들이 운영하며, 월요일, 수요일, 금요일, 토요일, 일요일 12:30-3:30 에 문을 엽니다. 인사 카드, 선물, 세면용품, 사탕, 양질의 중고 의류, 생활용품 및 수집품을 구매하실 수 있습니다. 판매 수익금은 모든 입소자분들의 복지를 위해 사용됩니다. 부티크에서 판매할 물품을 기부하고 싶으신 경우, 매장에 계신 친절한 자원봉사자분들께 문의해 주시기 바랍니다.

물리치료 및 작업치료 서비스

뉴 비스타(New Vista)는 이러한 서비스를 시간제 이용 형태로 제공합니다. 또한 맞춤형 물리 재활 치료를 위한 자비 부담 재활 프로그램도 선택할 수 있습니다. 현장 작업치료사 및 물리치료사(OT/PT)가 재활 치료를 의뢰해 드립니다. 저희의 목표는 신체 기능을 최적화하는 것이지만, 뉴 비스타는 재활 시설이 아닙니다.

뉴 비스타는 필요한 경우 프레이저 헬스(Fraser Health)에서 지원하는 기본 휠체어를 제공할 수 있습니다. 특수 휠체어가 필요한 경우, 비용은 입소자 또는 가족이 부담해야 합니다. 이러한 필요성이 확인되면, 작업치료사/물리치료사가 가족과 연락하여 구매에 대해 상의할 것입니다.

부상 예방

낙상 위험이 높으므로, 모든 입소자분들께 **고관절 보호대, 미끄럼 방지 양말, 발에 잘 맞는 적절한 신발**을 구입하여 착용하실 것을 강력히 권장합니다. 고관절 보호대 가격은 브랜드와 필요에 따라 \$75.00 에서 \$90.00 사이입니다(입소 안내 패키지에 정보 및 주문 양식이 포함되어 있습니다).

의료 서비스 제공자

모든 입소자분께서는 프런트 데스크에 신탁 기금을 개설해 주시기를 부탁드립니다. 이 기금은 치과, 족부 치료, 미용 서비스(및 본 시설 내 'Vista V 부티크'에서의 쇼핑)와 같은 의료 치료에 필요한 자금을 확보하기 위한 것입니다. 서비스 이용 동의서는 입주 안내 패키지에 포함되어 있습니다. 가족(위임장(POA) 소지자)은 충분한 자금이 확보되어 있는지 확인할 책임이 있습니다.

구강 관리

구강 건강은 개인의 웰빙에 매우 중요합니다. 치아, 틀니 또는 잇몸에 문제가 있으면 식사에 지장을 주거나, 통증, 혼란, 감염 또는 구강암의 숨겨진 원인이 될 수 있습니다. 틀니를 착용하고 계신 분이더라도 매년 구강 건강 관리 전문가의 진료를 받아야 한다는 것이 법으로 정해져 있습니다. 뉴 비스타(New Vista)에서는 허밍버드(Hummingbird)를 통해 현장 서비스를 이용할 수 있으며, 허밍버드는 한국어 서비스도 제공합니다. 가족(POA)은 모든 검진 및 치료 비용에 대한 지불 책임이 있습니다.

치과 치료 및 위생 서비스에 대한 동의서를 반드시 읽고 작성해 주시기 바랍니다. 허밍버드(Hummingbird)의 진료를 받지 않기로 선택하신 경우, 가족 구성원이 지역 내 다른 의료기관에서 진료를 받을 수 있도록 조치해야 할 책임은 귀하에게 있습니다.

서비스는 입소자분의 개인실에서 편안하게 제공됩니다.

의치를 착용하시는 경우, 입주 전에 의치에 이름을 표기해 두시기 바랍니다. 입주민은 신원 확인을 위해 모든 의치에 이름을 표기(각인)할 책임이 있습니다.

발 관리

골든 에이지 풋 케어(Golden Age Foot Care Inc.)는 거주자들에게 정기적이고 전문적인 간호 발 관리 서비스를 제공하는 당사의 협력 업체 중 하나로, 업무 범위 내의 평가 및 치료를 비롯해 필요한 모든 도구, 소모품 및 감염 관리 조치를 제공합니다. 관리 서비스에는 손톱 다듬기, 피부 및 발 관리, 문제 징후 모니터링, 시설의 차트 시스템에 임상 기록 유지 관리가 포함됩니다. 간호사는 필요에 따라 간병 팀과 소통하고, 긴급한 문제를 파악하여 상급자에게 보고하며, 더 복잡한 질환의 경우 거주자를 족부 전문의나 내과 전문의와 같은 적절한 전문의에게 의뢰합니다. 최근 관리와 관련된 후속 조치도 포함되며, 서비스는 일반적으로 거주자당 6~8 주마다 또는 필요에 따라 제공됩니다.

발 관리는 입소자의 방에서 제공됩니다. 정규 근무 시간은 월요일부터 목요일까지 오전 10시부터 오후 2시 30분까지이며, 방문 소요 시간은 서비스의 복잡성에 따라 입소자 1인당 20~40분, 치료 기록 작성에는 5~10분이 소요됩니다.

안과학

눈 건강은 여러분의 안전에 매우 중요합니다. 저희 순회 검안사가 정기적으로 뉴 비스타를 방문하여 건물 내에서 편리하게 시력 검사를 받고 안경을 구입할 수 있도록 도와드립니다. 시력 검사에 관심이 있거나 새 안경이 필요하신 경우, 입주 안내 자료에 포함된 동의서를 검토하고 서명해 주시기 바랍니다. 안경을 착용하시는 분은 입주 전에 안경에 이름이 각인되어 있는지 확인해 주시기 바랍니다.

약학

CareRx 약국은 뉴 비스타의 모든 입소자분들께 약품을 제공합니다. 모든 처방약은 CareRx 약국에서 라벨이 부착된 파우치에 담아 조제되며, 간호 직원이 배부해 드립니다.
입주자 방에는 어떠한 약품(일반의약품이나 알코올 포함)도 보관해서는 안 됩니다. 여기에는 완하제, 타이레놀, 기침약, 비타민, 한약 등도 포함됩니다. 모든 약품은 간호사가 직접 배부합니다.

많은 처방약은 BC 주 약제보험(Pharmacare)에서 전액 보장됩니다. 그러나 일반의약품(즉, 타이레놀, 종합 비타민, 칼슘, 기침 시럽 등 처방전 없이 구입할 수 있는 모든 것)은 보장 대상이 아닙니다. 또한, 복합 상처 관리 제품이나 풋 크림과 같이 처방된 일부 치료에 대한 비용은 입소자 본인이 부담해야 합니다.

포사맥스(Fosamax), 아리셉트(Aricept), 에빅사(Ebixa) 및 대부분의 신약 등 보험 적용을 받지 못하는 처방약 목록이 상당히 많다는 점을 유의하시기 바랍니다. 경우에 따라 이러한 약품은 특별 승인(Special Authority) 대상이 될 수 있으며, 의사가 파마케어(Pharmacare)에 보험 적용을 요청하는 서신을 보낼 수 있습니다.

약국 청구와 관련하여 궁금한 점이 있으시면 다음 연락처로 약국에 직접 문의해 주십시오:

CareRx 약국(로어 메인랜드): 8525 Commerce Court, Burnaby, BC, V5A 4N3

전화 고객 지원: 1 855 347 8158

billing@carerx.ca

검사실, 엑스레이 및 기타 외래 진료 예약

검체 검사(예: 혈액 검사)는 일반적으로 New Vista 에서 진행되지만, X 선 촬영 및 진단 검사는 외부 기관에서 진행됩니다. 입소자의 외래 진료 동행은 가족이나 친구분들의 협조를 부탁드립니다. 진료 장소까지의 왕복 교통비는 전적으로 입소자와 그 가족이 부담해야 합니다.

가족이나 지인이 입소자를 외래 진료에 데려다줄 수 없는 경우, 다음과 같은 대안이 있습니다:

- 1.) **SNT 교통편(병원 이송)** <https://www.sntransport.ca/book-online/>

30 분 동안만 동행 및 대기 가능합니다. 그 이후에는 외부에서 동행 서비스를 별도로 이용하셔야 합니다.

- 2) **드라이빙** **미스**
데이지 <https://drivingmissdaisynorthshore.ca/index.php/contactus>

이 업체는 교통편과 동행 서비스를 모두 제공합니다. 수요가 매우 많으므로 반드시 충분한 여유를 두고 미리 예약하셔야 합니다.

뉴 비스타는 두 번째 선택지가 대부분의 주민들에게 가장 편리해 보이기 때문입니다. 주민과 그 가족은 이 서비스 비용을 부담해야 합니다.

응급 구급차

필요한 경우, 간호 직원이 구급차를 호출합니다. 거주자에게는 BC 구급차에서 청구서가 발송되며(이 청구서는 프런트 데스크의 거주자 우편함에 넣어두거나 첫 연락처로 우편 발송됩니다).

선물과 팁

직원들은 팁이나 선물을 받아서는 안 됩니다. 다만, 입주민 여러분의 구두로 전하는 “감사합니다”라는 말씀은 언제나 환영하며, 프런트 리셉션에서 협회에 기부해 주시는 금전적 후원도 언제나 감사히 받습니다. 뉴 비스타 직원들은 함께 나누어 먹는 간식을 언제나 반갑게 생각합니다.

3. 환경 안전

화재 대피 훈련

뉴 비스타는 매월 화재 대피 훈련을 실시해야 합니다. 경보음이 울리면 입소자와 방문객은 현재 위치에 머물며 직원의 지시를 기다려야 합니다.

보안 카메라

뉴 비스타 요양원의 모든 공용 구역에는 카메라가 설치되어 있습니다. 이 카메라들은 안전 및 보안 목적으로 운영됩니다.

4. 객실 정보

전화기

모든 객실에는 전화 서비스가 설치되어 있습니다. 객실에 전화를 설치하고자 하시는 경우, 개인용 무선 전화기를 지참하시고 텔러스(Telus) 또는 쇼(Shaw)에 전화 회선 설치를 신청하셔야 합니다.

전화 서비스 설치 또는 이전 일정을 예약하실 때는 반드시 월요일부터 금요일까지, 오전 8시부터 오후 2시 사이로만 예약해 주시기 바랍니다.

서비스 예약이 완료되면, Telus 또는 Shaw 직원이 방문할 날짜와 시간을 프런트 데스크에 알려 주시기 바랍니다. 저희 유지보수 팀이 서비스 제공업체를 지원할 것입니다.

TV 와 케이블비전

뉴 비스타의 라운지 공간에는 입주민들이 즐길 수 있도록 케이블 채널을 모두 시청할 수 있는 평면 스마트 TV 가 설치되어 있습니다. 개인 방에 TV 를 두고 싶으신 입주민께서는 32~40 인치 크기의 TV 라면 자유롭게 반입하실 수 있습니다. 각 방에는 32~40 인치 화면 크기의 TV 를 설치할 수 있는 벽걸이 브라켓이 마련되어 있습니다. 뉴 비스타에서는 25 달러의 비용으로 TV 를 벽에 설치해 드립니다. **구형 박스형 TV 는 허용되지 않습니다.**

컴퓨터 및 인터넷

뉴 비스타에는 메인 로비에 두 대의 컴퓨터가 비치되어 있으며, 모든 입주민이 인터넷 접속을 위해 자유롭게 이용할 수 있습니다.

건물 전역에서 기기당 월 10 달러의 정액 요금으로 Wi-Fi 네트워크 연결 서비스를 제공하고 있습니다. 거주자는 리셉션에 문의하시면 **Wi-Fi 비밀번호**를 발급받으실 수 있습니다. 이 비밀번호는 최대 3 대의 기기(휴대폰, 아이패드 등)에서 사용할 수 있으나, **기기당 월 10 달러의 요금**이 부과됩니다. 이 또한 리셉션을 통해 신청하실 수 있습니다. 거주자 방에서

고속 인터넷을 개별적으로 이용하고자 하는 경우, 케이블 TV 와 마찬가지로 Shaw/Telus 에 신청할 수 있으며, 이 서비스 요금은 거주자 및/또는 가족이 부담해야 합니다.

개인 소지품 반출

입소자가 사망할 경우, 프레이저 보건 당국(Fraser Health Authority)의 규정에 따라 24 시간 이내에 방 내의 **모든** 소지품을 비워야 합니다. 유족이 소지품을 반출할 수 없는 경우, 직원이 소지품을 상자에 담거나 방 내 물품을 정리해 드릴 수 있으며, 이 경우 200 달러의 수수료가 부과됩니다. 이 수수료는 회계 부서에서 처리할 수 있도록 ‘입소자 퇴실 처리 양식’에 기재됩니다.

•물품 철거 및 폐기 수수료: \$200.00 (방 정리 및 폐기 비용 포함)

소지품이 모두 반출된 날짜는 회계 처리를 위해 ‘입주자 퇴실 처리 양식’에 기재됩니다. 추가 문의 사항이나 우려 사항이 있으시면 케어 매니저에게 문의해 주십시오.

본 시설 내에는 추가 보관 공간이 없음을 유의해 주시기 바랍니다.

물리치료사/작업치료사의 재량에 따라 선정된 휠체어 및/또는 특수 쿠션/매트리스를 제외하고는 기부를 받지 않습니다.

5. 재무 정보

거주 비용

뉴 비스타 케어 홈(New Vista Care Home)은 비영리 복합 주거형 요양 시설이며, 프레이저 헬스(Fraser Health) 및 주정부 지속 요양 프로그램(Provincial Continuing Care Program) 산하의 보건 서비스 제공자입니다. 따라서 개인의 요양 비용은 보조금을 지원받습니다.

귀하는 세후 소득을 기준으로 한 월 임대료를 납부하게 되며, 이 금액은 프레이저 헬스 당국(Fraser Health Authority)에서 매년 검토하여 책정합니다. **프레이저 헬스 당국이 귀하의 임대료를 정확하게 산정할 수 있도록, 반드시 매년 소득세 신고를 해야 합니다.** 임대료는 매월 선납해야 하며(매월 첫 영업일), 월 임대료는 귀하의 은행 계좌에서 자동 이체로 납부되도록 설정해야 합니다. 잔고 부족(NSF)으로 인해 결제가 거부되거나

은행에서 반환된 경우 30 달러의 수수료가 부과됩니다. 또한 매년 50 달러의 관리 수수료가 부과됩니다.

입주 안내 패키지에 포함된 재정 정보를 확인하시고, 추가 정보가 필요하신 경우 입주 당일 또는 가능한 한 빨리 회계사(1 층)와 상담 일정을 예약해 주시기 바랍니다.

시설에서 퇴소하실 경우, 24 시간 이내에 방을 비워 주셔야 합니다. 선납된 임대료는 미사용 일수에 따라 일할 계산하여 환불해 드립니다. **불필요한 소지품의 포장 및/또는 처분 비용이나 방에 발생한 손상에 대해서는 추가 요금이 부과됩니다.** 요금 목록은 입주 안내 패키지에 포함되어 있습니다.

신탁 계좌

신탁 계좌는 프런트에 문의하여 개설할 수 있습니다. 입출금 거래는 전산화되어 있으며, 모든 거래에 대해 영수증을 발급받으실 수 있습니다.

신탁 계좌는 월요일부터 금요일까지 오전 9시부터 오후 4시까지 프런트에서 이용하실 수 있으며, 토요일, 일요일 및 공휴일에는 휴무입니다. 신탁 계좌에는 이자가 붙지 않으며, 이 계좌에 보관할 수 있는 최대 금액은 \$500.00 입니다. 신탁 기금 잔액을 확인하는 것은 거주자 및/또는 가족/대리인의 책임입니다. 월별 명세서가 제공됩니다.

편의를 위해 이 계좌에서 자동 이체를 통해 미용실, 발 관리 서비스 요금, 택시비 및 매점 구매 대금을 결제할 수 있습니다. 귀하 또는 귀하의 대리인(POA)의 서명된 동의 없이는 어떠한 금액도 인출되지 않습니다.

퇴소 시, 신탁 계좌에 남아 있는 잔액은 귀하에게 환불됩니다.

(앞서 언급된 바와 같이) 임대료 환불금과 함께 환급됩니다.

외출 — 당일 외출

저희는 입소자분들이 가족을 방문하거나 뉴 비스타(New Vista) 외부에서 열리는 지역 사회 행사에 참석할 수 있도록 기꺼이 지원해 드립니다. 안전을 위해 건물을 떠나기 전과 돌아오실 때 반드시 간호실에 보고하고 해당 층의 입소자 외출 기록부에 서명해 주셔야 합니다. 또한 연락이 가능한 전화번호도 남겨 주시기 바랍니다.

24 시간 이상 외출

24 시간 이상의 외출에 대해서는 **보건부의** 다음 **정책이** 적용됩니다:

- 부재 기간 전체에 대해 임대료가 계속 청구됩니다.
- 연간 요양원에서 부재할 수 있는 일수는 30 일로 제한됩니다. 3 일 미만의 외출은 이 총 일수에 포함되지 않습니다.
- 24 시간 **이상** 3 일 **미만의** 외출 시, 약을 챙겨 드릴 수 있도록 **72 시간 전에** 간호사에게 알려 주시기 바랍니다.
- 출발 및 귀소 시 해당 빌리지의 출퇴근 기록부에 기입해 주시기 바랍니다. 또한 연락이 가능한 전화번호도 남겨 주시기 바랍니다.

병원 진료를 위한 외출

입원 시, 방은 4~6 주 동안 확보될 수 있으며, 이 기간 동안에도 임대료가 계속 청구됩니다. 이 기간 동안 병원의 환자 관리 코디네이터가 뉴 비스타와 협력하여 귀하의 회복 상황을 모니터링하고 요양원으로 복귀할 수 있는지를 평가할 것입니다.

교통

가족분들은 진료 예약 시 왕복 교통편 및 동행 인력을 직접 마련하셔야 합니다.

6. 가족과 친구들

가족과 친구분들이 가능한 한 많이 참여해 주시기를 환영하며 권장합니다.

가족 협의회

가족 및 친구 지원 그룹(가족 협의회)

저희는 가족 협의회에 참여할 수 있는 지지적인 가족 구성원을 항상 찾고 있습니다.

가족 협의회는 가족 구성원과 직원들이 성공 사례와 개선 기회를 논의하고, 입소자, 가족, 직원 모두에게 삶의 질을 높이는 존중과 배려가 넘치는 환경을 조성하기 위해 협력할 수

있는 지지적이고 협력적인 장을 마련합니다. 가족 협의회는 모든 입소자의 가족과 친구에게 열려 있습니다.

가족 협의회를 통해 가족들은 서로에게 지속적인 상호 지원과 격려를 나눌 수 있습니다. 같은 상황에 있는 다른 분들과 생각과 감정을 공유하고, 우려 사항을 논의하며, 직원들과 협력하여 해결책을 모색할 수 있습니다.

가족 협의회는 자율적으로 운영되며, 지역사회 및 돌봄 공동체 내의 초청 연사를 초빙하여 다양한 주제에 대한 정보나 자원을 제공할 수 있습니다.

가족 협의회는 8 월과 12 월을 제외하고 매월 ^{둘째}주 화요일에 모입니다.

회의 일주일 전, 가족들에게 이메일로 다음 회의 일시와 시간, 의제 및 이전 회의록 사본이 안내되며, 엘리베이터 내에도 포스터가 게시됩니다.

회의록은 엘리베이터 오른쪽에 위치한 가족 협의회 정보 게시판에도 게시됩니다.

가족 협의회는 본관 로비에 위치한 성인 주간 돌봄 프로그램실에서 회의를 주최합니다.

회의는 5:00~5:30 에 커피와 간단한 다과를 곁들인 친목 시간으로 시작되며, 이어 5:30~6:30 에는 발표나 토론 주제가 진행되고, 6:30~7:30 에는 가족 대상 회의로 마무리됩니다.

면회 시간

요양원에 출입하려면 열쇠고리가 필요하며, 이는 입소() 시 리셉션에서 발급받을 수 있습니다. 열쇠고리는 오전 7시부터 오후 10시까지 사용 가능합니다. 이 시간 동안에는 친구분들도 자유롭게 방문하실 수 있습니다. 이 시간 외에 방문하시려면 담당 병동의 간호사에게 문의해 주십시오.

주차

건물 정면에 지정된 **방문객 주차** 공간이 마련되어 있습니다.

월요일부터 금요일까지 오후 2시부터 4시 사이에는 요양원 및 성인 주간 돌봄 프로그램(ADP) 입구 주변 교통이 **특히 혼잡하니** 유의해 주시기 바랍니다. 이는 **ADP 하원 시간과 직원 교대 시간이 겹치기** 때문입니다.

안내판

로비 엘리베이터 옆에 가족용 안내판이 편리하게 설치되어 있습니다.

다문화주의

뉴 비스타(New Vista)에서 주로 사용되는 언어는 영어입니다. 직원들은 각 입소자의 문화적 선호를 존중하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 가족 여러분께서도 입소자들이 요양원에 문화적, 민족적, 언어적으로 잘 적응할 수 있도록 도와주시기를 당부드립니다.

자원봉사자

뉴 비스타(New Vista)는 양질의 의료 서비스를 제공하겠다는 우리의 비전을 실현하는 데 있어 중요한 역할을 하는 자원봉사자들의 헌신과 열정을 깊이 소중히 여깁니다.

우리와 함께함으로써 자원봉사자 여러분은 자원봉사자와 지역사회 봉사 단체를 가장 소중히 여기는 조직의 일원이 됩니다. 자원봉사자 여러분이 우리와 나누어 주시는 시간, 에너지, 열정에 깊이 감사드립니다. 여러분의 지원은 도움을 줄 수 있는 또 하나의 손길, 귀를 기울여 줄 따뜻한 마음, 그리고 우리 입소자와 이용자분들의 삶을 더욱 풍요롭게 만드는 따뜻한 정을 선사합니다.

그 대가로, 저희는 자원봉사자 여러분께 지속적인 지원과 격려를 제공하여, 거주자, 이용자 및 그 가족들의 삶에 긍정적인 변화를 만들어가는 자원봉사 여정이 보람 있고 의미 있는 경험이 되도록 약속드립니다.

저희는 긍정적이고 효과적인 자원봉사 경험을 유지하기 위해 자원봉사자와 여가 활동 담당 직원들로부터 정기적으로 피드백을 수집합니다. 뉴 비스타에서 자원봉사자들은 일상 프로그램 지원, 반려동물 방문, 예배 진행, 음악 재능 공유 등 다양한 방식으로 도움을 주고 있습니다. 그들의 헌신을 인정하기 위해, 요청 시 추천서를 발급해 드립니다.

우리 자원봉사자들은 활동 그 이상을 기여하며, 산책을 하거나 대화를 나누고, 게임을 즐기거나 책을 읽어주며, 혹은 조용한 시간을 선호하는 분들에게 단순히 동반자가 되어주는 등 입소자들과 소중한 시간을 보냅니다. 심지어 근무 시간 동안 발코니의 식물을 돌보는 분들도 계십니다.

현재 우리 팀에는 120 명이 넘는 자원봉사자가 활동 중이며, 계속해서 지원서가 쏟아지고 있어 우리 지역사회에 깊은 강한 나눔의 정신을 잘 보여주고 있습니다.

오늘 이곳에 오셔서 보여주신 배려와 나누어 주신 기쁨, 그리고 남기고 가신 미소에 진심으로 감사드립니다.

7. 칭찬 및 의견

경영진, 직원 및 입소자 협의회는 이 기회를 빌려 모든 칭찬과 피드백을 적극 권장합니다. 본 안내서 뒷면에 첨부된 “칭찬, 불만 및 우려 사항” 피드백 양식을 귀하 또는 귀하의 가족이 이용하실 수 있습니다. 이 양식은 입구 벽감 옆에 있는 ‘제안함’에 넣어 주시면 됩니다. 이 제안함은 매주 확인됩니다. 긴급한 사안이 있을 경우, 뉴 비스타(New Vista) 케어 매니저와 함께 문제 해결을 모색해 보시기 바랍니다. 케어 매니저들은 귀하의 우려 사항을 기꺼이 경청해 드릴 것입니다.

저희는 주거 요양 규정(Residential Care Regulations)에 따라 운영되고 있습니다. 본 시설에는 버나비(Burnaby) 면허 사무소(전화: 604-918-7683)에서 파견된 면허 담당관이 상주하며, 매년 요양 시설 점검을 실시합니다. 점검 보고서는 리셉션 맞은편 로비에 있는 유리 게시판에 게시됩니다.

또한 저희는 환자 돌봄 품질 사무소(Patient Care Quality Office)와도 협력하고 있으며, 해당 사무소 연락처는 전화 (무료 전화): 1-877-880-8823 입니다.

디그니티 DIGNITY® 만의 차별화된 서비스.

사람들의 취향은 각기 다릅니다. 우리 모두에게는 각자를 고유하고 대체 불가능한 존재로 만들어주는 세세한 것들이 있습니다. 생을 기리는 자리를 뜻깊고 취향에 맞도록 준비하기 위해 이러한 차이점을 존중하고 배려해주는 전문 상조회사를 선정하셔야 합니다. 디그니티 상조회사 Dignity Memorial®에서는 다른 곳에서 찾아볼 수 없는 차별화된 서비스가 많이 있습니다.

사전 계획

당장 필요한 것

장지 이전 보장(Relocation Protection)

디그니티 상조회사와 선불 요금제를 계약하신 고객이 120km 이상 떨어진 다른 묘지로 요금제를 이전하실 경우, 기존 요금제의 모든 세부 사항도 그대로 따라갑니다. 당사의 모든 선불 요금제는 이전 가능하며, 복미 1,900 개의 디그니티상조회사가 이행해드립니다. 이는 다른 상조회사에서는 찾아볼 수 없는 저희만의 약정입니다.

제한사항이 적용됩니다.

평생 유연성(Lifetime Flexibility)

저희와 함께 장례를 계획하시면 앞으로 어느 시점에 어떤 이유로든 귀하의 계획에 새로운 사항 추가가 언제든지 가능합니다. 평생 유연성을 통해 계획을 변경하고 싶으신 경우 언제든지 다양한 선택지에 대해 상의해드립니다.

제한사항이 적용됩니다.

구입 보험(Purchase Protection Plan)

구입하신 장지가 완납되기 전에 사망하실 경우 유가족은 약간의 재정적 도움을 받으시게 됩니다. 저희 구입 보험으로 장지 미납 금액이 처리됩니다.

구매자는 65 세 미만이어야 하며, 최대 허용 잔액이 \$6,682.25 를 초과할 수 없습니다. 기타

제한사항이 적용될 수 있습니다.

가족우선 비용 보험(Family First Cost Protection)

이런 일이 절대 없기를 바라지만, 디그니티 상조회사에서 장지나 장례 패키지를 구입하신 분이 21 세 미만의 미혼 자녀 또는 손주를 잃으신 경우 저희가 상조 서비스, 화장 서비스 및 묘지 매장 권을 구입하신 패키지과 동일한 수준으로 처리해드립니다. 이 보험은 디그니티 상조회사를 통해 국내 어디에서나 무료로 제공됩니다.

기타 제한 사항과 한도가 적용될 수 있습니다.

100% 서비스 보증(100% Service Guarantee)

디그니티 상조회사에서는 매번 처음부터 모든 세부 사항을 정확하게 파악하려고 노력합니다. 그러한 이유로 모든 가족에게 100% 서비스 보증을 제공합니다. 당사의 서비스가 계약에서 약정한 기대치에 미치지 못할 경우, 해당 서비스의 일부를 환불해드리면서까지 올바르게 하기 위해 최선을 다하겠습니다.

애도 상담 전화(Compassion Helpline)

복미 전역의 디그니티 상조회사는 애도 상담 전화라인을 통해 장례식 이후 13 개월간 유가족을 위해 무제한 무료 전화 애도 심리상담치료사 접속 서비스를 제공합니다. 추가로 조문, 영안실 또는 추도 예배에 참석하는 모든 분도 3 개월간 애도 상담 전화라인을 통해 애도 전문 상담치료사 서비스를 이용할 수 있습니다.

Charles Nechem Associates, Inc.가 제공하는 서비스

무료 온라인 부고(Free Online Obituary)

모든 디그니티 상조회사 서비스에는 무료 온라인 부고가 제공됩니다. 여기서 유가족과 사랑하는 사람들은 접근 제한이나 기한 없이 사진과 즐거운 추억을 공유할 수 있습니다.

**가족상 여행 지원
(Bereavement Travel Assistance)**

저희는 가족상으로 가셔야 하는 곳에 도달할 수 있도록 도와드립니다. 당사의 글로벌 여행 협력사를 통해 귀하와 가족이 신속하게 여행을 준비하시도록 지원해드립니다. 사랑하는 가족들이 원하는 시간과 장소에 닿을 수 있도록 이용 가능한 모든 대안을 찾는 데 도움을 드릴 것입니다.



사전 계획은 간단하지만 그 혜택은 큼니다.

다음 일곱 군데 사무실을 방문해주세요

벨 & 버나비 Bell & Burnaby

FUNERAL CHAPEL
4276 Hastings St.
Burnaby, BC V5C 2J6
604-298-2525

포레스트 린 ForestLawn

FUNERAL HOME
3789 Royal Oak Ave.
Burnaby, BC V5G 3M1
604-299-7720

오션뷰 Ocean View

FUNERAL HOME
4000 Imperial St.
Burnaby, BC V5J 1A4
604-435-6688

글렌헤이븐 Glenhaven

MEMORIAL CHAPEL
1835 E Hastings St.
Vancouver, BC V5L 1T3
604-255-5444

해밀턴 해런 HamiltonHarron

FUNERAL HOME
5390 Fraser St.
Vancouver, BC V5W 2Z1
604-325-7441

마운트플레산트 MountPleasant

FUNERAL HOME
306 E 11th Ave.
Vancouver, BC V5T 2C6
604-876-2161

밴쿠버 Vancouver

MEMORIAL SERVICES
5505 Fraser St.
Vancouver, BC V5W 2Z3
604-325-8251

*Every Detail
Remembered™*

연락처 정보

프론트 데스크 전화번호 604 - 521 - 7764 Ext: 1111

저희 웹사이트(www.newvista.bc.ca)를 방문해 주시기 바랍니다.

입소자 돌봄 부서

헬레 요한센(Helle Johansen) 간호사, 간호부장

604.521.7764 내선: 1300 이메일: hellej@newvista.bc.ca

비비안 베가(Vivian Vega) RN, 간호 관리자 – 2 층 및 3 층

604.521.7764 내선: 1323 이메일: vivianv@newvista.bc.ca

로사 고(Rosa Go) RN, 간호 매니저 – 4 층 및 5 층

604.521.7764 내선 1345: 이메일: rosago@newvista.bc.ca

톤 배트(Tone Batt) RN, 케어 매니저 – 6 층 및 7 층

604.521.7764 내선: 1367 이메일: toneb@newvista.bc.ca

크리스티나 카나스, 입원 담당 간호사

604.521.7764 내선: 1006 이메일: cristinac@newvista.bc.ca

치료 서비스 및 자원봉사

팜 사호타, 레크리에이션 및 치료 프로그램 관리자

604.521.7764 내선: 1154 이메일: pams@newvista.bc.ca

니나 수리, 자원봉사 코디네이터

604.521.7764 내선: 1285 이메일: neenas@newvista.bc.ca

식음료 서비스, 객실 관리 및 세탁 서비스-

세탁 및 객실 관리 관련 문의처

아만 소할(Aman Sohal), 지원 서비스 매니저

604.521.7764 내선: 1134 이메일: sohala@newvista.bc.ca

캠 훈달, 영양사

604.521.7764 내선: 1104 이메일: kamh@newvista.bc.ca

재무부

청구서 관련 문의 사항은 재무팀으로 연락해 주십시오. info@newvista.bc.ca

칭찬·불만·의견 접수 양식

뉴 비스타 요양원

날짜:

이 양식은 요양원 정문 로비에 있는 '제안함'에 넣어 주시기 바랍니다.

의견 유형

□ 칭찬: 저희 서비스 및 돌봄의 모든 분야나 특정 직원에 대한 긍정적인 피드백을 공유해 주셔서 감사합니다.

**귀하의 칭찬 내용을 직원들과 공유하는 데 동의하시는 경우, 해당 항목에 표시하고 이니셜을 기재해 주십시오: ☐ 예 ☐ 아니오

□ 불만 사항: 저희 서비스나 돌봄의 어느 부분에 대해 불만족스러우신 경우, 저희가 상황을 효과적으로 해결하고 시정할 수 있도록 필요한 만큼 상세히 알려주시기 바랍니다.

□ 의견/제안: 당사의 서비스나 간호 분야의 개선에 관한 의견이나 제안이 있으시면, 주저하지 말고 알려주시기 바랍니다. 즉각적인 조치가 필요한 경우, **담당 간호사**(내선 1234 또는 1567)에게 연락해 주시기 바랍니다.

성명 (정자로 기입해 주십시오)

서명

전화번호/휴대전화 번호

이메일 주소 (또는 연락 가능한 다른 방법)

접수일: _____ 수신자: _____ 직책: _____

조사 요약:

취해진 조치 / 권고 사항:

서명: _____ 직책: _____ 날짜: _____

부록 A

우편물 전달 신청서



Mail Forwarding

Français au verso

This service is available at canadapost.ca/mailforwarding

SERVICE DETAILS

1 Forward mail addressed to (select all applicable): ☐ Me ☐ Other people ☐ A company ☐ Deceased person	Enter start date (Allow advance notice of three business days for service to start) Year: Month: Day:	Select the option that best applies: ☐ Moving to a new address ☐ Temporarily relocating and returning to original address ☐ Other	Enter end date Mail delivery resumes the business day following your end date Year: Month: Day:
---	---	--	---

FORWARD MAIL FROM

Unit/Apt no.	Street no.	Street name	OR PO box no.	OR RR no. (rural only)
City/Municipality			Province	Postal code

FORWARD MAIL TO

Unit/Apt no.	Street no.	Street name	OR PO box no.	OR RR no. (rural only)
City/Municipality			Province/State	Postal Code/ZIP Code
			Country	

MAIL RECIPIENTS

MAIL WILL BE FORWARDED FOR NAMED MAIL RECIPIENTS ONLY.

1. Last name or Business name	First name	3. Last name or Business name	First name
2. Last name	First name	4. Last name	First name

Are all the current occupants of the address in section 2 leaving this address? ☐ Yes ☐ No

[Visit canadapost.ca/mailforward](http://canadapost.ca/mailforward) to add up to four more names. Fee will apply.

YOUR AUTHORIZATION

5 Mover Data Service (Applicable if you are moving from a residential address)
 Canada Post can provide your new address to organizations you deal with. By not participating in this service, important correspondence such as financial statements and recall notices may be delivered to your old address after your Mail Forwarding service expires. To be eligible, organizations must have your correct names and old address on file and agree to use your new address for the sole purpose of updating their customer records.

If you do not want this feature, check this box. ☐

AUTHORIZED REQUESTOR DETAILS

I am authorized to subscribe to Mail Forwarding on behalf of those named in Section 4. I understand that it is a criminal offence to subscribe to Mail Forwarding on behalf of other individuals without their prior consent. I understand that the information I provide will be used to forward mail upon payment of the applicable subscription price.

Requestor's last name	Requestor's first name	Daytime telephone no.
-----------------------	------------------------	-----------------------

By providing your email address, you will benefit from the following:
 • receive an e-receipt, service related communications and offers that might interest you,
 • add up to four more mail recipient names through the online self-serve tool,
 • have access to the online self-serve tool to extend or make changes to your service.
 Your email is not disclosed to other organizations.

Email address

SERVICE DELIVERY LIMITATIONS

- Canada Post cannot forward mail addressed to individuals who receive mail through:
 - an institution, such as a business, hotel, motel, rooming house, nursing home, hospital or school;
 - a shared postal address, such as the same address used by several businesses, or privately administered mail boxes.
- Parcels (using Canada Post services such as Priority™, Xpresspost™, Xpresspost™ Certified, Expedited Parcel™ and Regular Parcel™), and prepaid envelopes are excluded from this service. Registered Mail™ will be forwarded only within Canada. If you expect such deliveries, make sure to advise senders of your new address.
- Mail bearing a "Do not forward" endorsement will be returned to sender.

TERMS AND CONDITIONS (to be accepted with your electronic signature)¹

- Proof of identity:** Appropriate identification is collected to prevent identity theft and other improper use of this service, as well as to permit follow-up investigation if required for law enforcement and other legal purposes. Canada Post is subject to the Privacy Act and takes appropriate steps to protect your personal information.
- Rates:** When forwarding mail addressed to individuals, residential rates apply. Business rates apply when a business name is included. Visit your post office or canadapost.ca/mailforwarding for information on current rates. Additional fees may apply for businesses identified as receiving high volumes of mail. Contact Customer Service for more information, at 1 800 267-1177.
- Special offers:** Canada Post may send you, on its behalf or that of other organizations, special offers on products or services of interest to you. Your personal information will not be disclosed to these organizations.
- Mail recipients:** Residential requests can include a maximum of eight individual names. Business requests can include a maximum of two business names and six individual names. Additional names beyond the four listed on this form can be added online, for a fee (when you provide an email at time of purchase). Each mail recipient must share the same original and forwarding addresses. Applicable proof of authority to act on behalf of another may be required.
- Changes and cancellation:** You can extend, modify or cancel the service, at any time during its duration:
 - at canadapost.ca/signin (when you provide an email address at time of purchase)
- at a post office by presenting the original receipt, appropriate identification (e.g., government-issued photo ID) and if applicable, proof of authorization. No refunds are provided once the service has started. A new service must be purchased to forward mail to addresses different than the one indicated on the original receipt. Canada Post reserves the right to not forward mail and end the service at any time.
- No liability:** Canada Post and its agents (including but not limited to authorized dealers) will not be responsible for any direct, indirect, general, special or consequential damages arising out of or in any way connected to this agreement, regardless of whether such damages are based on contract or tort.
- Privacy:** Canada Post may provide your personal information to third party identification services, including telecommunications providers, in order to confirm your identity and protect you from fraud and identity theft, and you provide consent for such third party services to verify your personal information with records they may have about you. Visit canadapost.ca/privacy for details on Canada Post policy on personal information protection. To opt-out:
 - For Mover Data service, sign-in to the self-serve tool at canadapost.ca/signin and modify your selection under Contact Details; or contact us by telephone (1-800-267-1177).
 - For special offers, visit canadapost.ca/mailforwarding-optout.
- Forwarding mail from a postal box:** Purchase a Mail Forwarding for Moves service if your agreement to use a box has expired. The service can be purchased for a maximum of twelve months. The Mail Forwarding for Temporary Relocation service must be purchased when you still own the box.
- Consumer Choice:** Canada Post will resume the delivery of Neighbourhood Mail™ (flyers, etc.) to the original address when a Mail Forwarding for Moves service is purchased.

¹ Canada Post reserves the right to change the terms and conditions of the service at any time.
² Some exceptions apply (e.g., original and destination addresses after the start date).
 ™/Trademarks of Canada Post Corporation.

부록 B

가족 간 합의: 입소자 우편물 관리 절차

뉴 비스타는 모든 거주자의 우편물을 가족의 개인 주소로 재배송해 줄 것을 요청합니다.

우편물 관리 절차

참고: 입소 시, 저는 가족 구성원의 우편물을 본인에게 전달할 것을 약속합니다([캐나다 우편을 통해](#) – 첨부된 인쇄본 참조).

- 우편물이 도착합니다.
- 리셉션에서 거주자별로 우편물을 분류하고 전단지나 정크 메일을 제거합니다(명백한 경우에만).
- 리셉션에서는 가족에게 수령할 우편물이 있다는 사실을 알리는 이메일을 발송합니다(우편물은 최대 1 개월간 보관됩니다).
- 한 달이 지나면, 접수처에서 수령되지 않은 우편물을 수거하여 발송인에게 반송합니다.

사랑하는 분이 직접 수령하기를 바라는 우편물(예: 명절 카드나 개인적인 편지)을 보내실 경우, 개봉하지 않은 편지를 밀봉된 봉투에 넣어 New Vista Care Home(7232 New Vista Place, Burnaby, BC)의 접수처로 주소를 기재하여 보내주십시오.

아래에 서명함으로써, 저는 뉴 비스타 케어 홈(New Vista Care Home)의 입소자 우편물 관리 절차를 읽고 이해했음을 확인하며, 명시된 절차에 동의합니다.

가족 구성원 합의서

저는 뉴 비스타 케어 홈(New Vista Care Home)에서 거주자의 우편물을 처리, 통지 및 보관하는 것과 관련된 위의 절차를 이해하고 이에 동의합니다. 또한, 1 개월이 지나도 수취되지 않은 우편물은 발송인에게 반송된다는 점을 인정합니다.

가족 이름: _____

입소자와의 관계: _____

입소자 성명: _____

서명: _____

날짜: _____