



护士主导的居家护理

客户 信息指南

为长者、家人和支持者提供清晰的信息，
介绍我们的服务方式、服务内容、价格
及您的权利。

0401 932 959

Multicultural MC Care Pty Ltd 以 MC Support 名义运
营

ABN 30 685 135 193 | Broadview SA



欢迎

如亲人般的贴心照顾

简要介绍 MC Support 以及我们如何与您携手同行。

MC Support 是一支本地的护士主导居家护理团队,协助长者在自己的家中安全、独立地生活,并与家人和社区保持联系。

我们会花时间了解您的目标、生活习惯、文化背景、语言偏好,以及对您来说重要的人。我们的员工可以用英语、越南语和中文为客户提供服务。护理应当配合您的生活,而不是相反。

我们的临床背景使我们能够识别不断变化的需求,与家人和医护人员进行清晰沟通,并协调安全、以人为本的支持。



您可以期待什么

尊重与选择

我们先倾听、清晰地解释各种选择,并尊重您的决定、身份、文化和隐私。

护士带来的安心

当您的需求较为复杂时,临床知识有助于更安全地进行规划、监测和协调。

多元文化响应

我们的员工可提供越南语和中文支持。请告诉我们您在文化、宗教或沟通方面的任何偏好。

清晰透明

在您同意接受服务前,我们会说明服务内容、责任和价格,不会收取任何隐藏的套餐费用。

快速指南

请随手保存这些信息

保存我们的联系方式,并在电话旁放一份打印本。

紧急情况

拨打 000 联系警察、消防或救护车。之后在安全的情况下再联系 MC Support。

MC Support

0401 932 959
admin@mcsupport.com.au
mcsupport.com.au

My Aged Care

评估、资格及政府资助的老年护理信息:
1800 200 422

上门服务之前

如果您感觉不适

请在预约上门前告知我们,以便安排安全防护措施或讨论其他安排。

如果计划有变

请尽早告知我们。有关取消或未到的具体安排请见您的服务协议。

如果需求有变

请告诉我们有关住院、跌倒、药物变化或新的风险,以便重新审视您的护理计划。

标准服务时间

周一至周五,上午 8:00 至下午 6:00,公共假期除外。标准时间以外适用不同费率,请参阅当前价格表。

重要提示:MC Support 不是紧急救援服务。如有紧急医疗需求,请拨打 000,或遵循您的家庭医生或医护人员的指示。

[开始](#)

了解 Support at Home 计划

澳大利亚政府这项计划帮助长者在家中保持健康、活力与独立。

Support at Home 计划于 2025 年 11 月 1 日启动,取代了 Home Care Packages 计划和 Short-Term Restorative Care 计划。它包含 8 个持续性资助等级,以及针对复健护理、临终关怀、辅助技术和居家改造的短期支持渠道。

您的护理之旅

1 联系 My Aged Care

在线申请评估,或致电 1800 200 422。经您同意后,支持者可以协助您。

2 接收您的支持计划

评估将明确您的目标、获批的服务,以及适用于您的资助等级或支持渠道。

3 与 MC Support 沟通

我们会讨论您的需求、偏好和时间安排,以及我们的服务如何配合您获批的计划和提供者。

4 达成一致后开始

在服务开始之前,请确保您了解护理计划、服务协议、价格、您的贡献比例以及审阅流程。

已经在接受服务?

当您的需求或目标发生变化时,您可以要求重新评估。您也有权更换服务提供者。在做出变更前,请与您现有的服务提供者、My Aged Care 或独立倡导者沟通。

服务

围绕日常生活打造的支持

服务必须列入您的支持计划、护理计划或私人服务协议中,并由员工在其专业范围内提供。

临床护理

- 注册护士护理
- 伤口与健康监测
- 范围内的用药协助
- 出院后的支持
- 联合健康服务协调
- 临床护理计划的制定与审阅

独立生活

- 个人护理与卫生
- 行动与转移辅助
- 社交陪伴与支持
- 交通接送与陪同外出
- 喘息服务与照顾者支持
- 协助处理个人事务

日常起居

- 家务协助
- 洗衣与家务
- 备餐与购物
- 园艺与家居维护
- 为安全家居清洁
- 营养与日常作息

个性化的计划

我们关注对您重要的事情:安全地在家生活、维持日常作息、与家人和社区保持联系、管理健康需求并建立信心。当您的情况发生变化时,我们会与您一同审阅服务。

价格

护理开始前费用清晰明了

您的实际费用取决于所使用的服务、服务提供的时间,以及根据计划设定的参与者贡献比例。

MC Support 的定价原则

- 当前价格表列出了标准时段、非工作时段、周末和公共假期的费率。
- 每项服务的价格已包含该服务的全部费用;按实际成本收费的项目会清晰标注。
- 不收取任何入门费、退出费、套餐管理费或任何隐藏费用。
- 在服务达成一致或调整之前,我们会向您说明适用的价格。

参与者贡献比例

收入与资产评估结果	临床	独立	日常起居
全额养老金领取者	0%	5%	17.5%
部分养老金领取者或联邦长者健康卡 (Commonwealth Seniors Health Card) 持有者	0%	5%–50%	17.5%–80%
无联邦长者健康卡的自费者,或未披露财务状况者	0%	50%	80%

全额养老金领取者的简单示例

$\$110 \text{ 清洁服务} \times 17.5\% = \text{您支付 } \19.25 。 $\$115 \text{ 个人护理} \times 5\% = \5.75 ,截至 2026 年 9 月 30 日;从 2026 年 10 月 1 日起,获批的个人护理由政府全额资助,您支付 \$0。

[查看当前价格表](#)

Services Australia 会确认您的确切比例。“不受损”安排 (No worse off) 可能适用于 2024 年 9 月 12 日之前获批的部分人士。

您的权利

选择、尊严与尊重

《2024 年老年护理法》(Aged Care Act 2024) 包含一份《权利声明》,适用于所有接受政府资助老年护理服务的人士。

您的权利包括

- 获得安全、高质量、专业和用心的护理
- 享有尊严、尊重,免于歧视
- 身份、文化和多元性得到认可
- 拥有选择权、控制权和有支持的决策
- 个人信息的隐私和保护
- 以您能理解的方式获得清晰信息
- 获得家人、支持者或倡导者的协助
- 提出反馈和投诉而不担心受到不利影响

携手合作

- 告诉我们对您重要的事情,以及您希望如何接受服务
- 提供准确、最新的健康与安全信息
- 以尊严和尊重对待员工及他人
- 协助维持合理安全的工作环境
- 需要更改上门时间时提前通知
- 有疑问时提出,并告诉我们哪里做得不够好
- 履行任何已达成一致的付款责任

知情同意与承担风险的尊严

您可以自主选择护理方式,并且可以改变或撤回同意。我们会说明可以预见的风险、探讨更安全的选择,并在可能的情况下尊重您的偏好。如果您希望在决策时得到帮助,可以邀请信任的支持者或独立倡导者共同参与。

安全护理

安全、隐私与实用的上门服务

请与我们联系任何风险、顾虑或调整,以便让服务更安全、更舒适。

用药协助

用药协助必须列入您的护理计划,并由员工在其资质范围内、按照安全用药流程执行。药物有变化时请及时告知我们。

感染预防

我们在需要时会保持手部卫生、使用防护装备等预防措施。如果上门服务前家中有人不适,请务必告知我们。

防跌倒与居家安全

我们会识别居家隐患、遵循行动指示,并在需要评估或辅助器具时与医护人员协调。

宠物、烟雾与出入

共同商定安全的入户方式。如有需要请约束好宠物,并在上门期间尽可能提供无烟环境。

隐私与您的信息

我们只收集为了了解您的目标、制定计划和提供服务、与授权人员沟通以及履行法律义务所必需的信息。健康和个人信息会得到保密处理,仅在您同意的情况下,或法律、安全、紧急情况要求时才会分享。

- 告诉我们哪些人可以接收信息或参与决策。
- 您可以要求查阅或更正我们所保存的关于您的信息。
- 如果您在沟通、翻译或无障碍方面的需求有变化,请告知我们。
- 如有隐私方面的疑虑,请通过 admin@mcsupport.com.au 提出。

反馈

问题、顾虑与投诉

您的反馈帮助我们改进。您可以提出问题,而不必担心护理会因此被减少、停止或受到不公平对待。

1 与我们沟通

与您的员工交流,或致电 MC Support 0401 932 959。很多问题都可以快速解决。

2 以书面形式提出

发邮件至 admin@mcsupport.com.au, 说明发生了什么、您希望的结果,以及联系您最安全的方式。

3 寻求外部帮助

您可以随时联系监管委员会或独立倡导者,无需征得我们的许可。

独立渠道

Aged Care Quality and Safety Commission	1800 951 822	agedcarequality.gov.au
Older Persons Advocacy Network (OPAN)	1800 700 600	opan.org.au
全国长者虐待举报热线	1800 353 374	health.gov.au

当有情况出错时

我们致力于坦诚沟通、细心倾听,并解释发生了什么、正在采取哪些措施,以及如何防止类似问题再次发生。人身安全是首要考量。严重事件可能还需要向监管机构报告。

联系方式

实用服务与可信资源

请将这些信息与您的护理计划或紧急联系资料放在一起。

服务	电话	可协助的事项
紧急服务	000	危及生命或紧急情况
My Aged Care	1800 200 422	评估、资格、资助与服务提供者信息
Healthdirect	1800 022 222	由注册护士提供的 24 小时健康咨询
毒物信息中心	13 11 26	关于中毒或疑似中毒的咨询
Dementia Australia	1800 100 500	失智症相关信息与支持
Carer Gateway	1800 422 737	为照顾者提供支持、咨询与喘息信息
翻译与传译服务 (TIS)	131 450	口译支持

官方信息

Support at Home 计划 - health.gov.au

权利声明 - agedcarequality.gov.au

指南与资源 - myagedcare.gov.au

联系 MC Support

0401 932 959 | admin@mcsupport.com.au | mcsupport.com.au

Broadview SA | 提供越南语和中文员工服务

我们向 Kaurua 人致谢,他们是 MC Support 所在土地的传统守护者,谨此向过去与现在的长者表达敬意。