



CHĂM SÓC TẠI NHÀ DO Y TÁ
DẪN DẮT

CẨM NANG Thông Tin Khách Hàng

Thông tin rõ ràng dành cho người
cao tuổi, gia đình và người hỗ trợ về
cách chúng tôi làm việc, dịch vụ, giá
cả và các quyền của quý vị.

0401 932 959

Multicultural MC Care Pty Ltd hoạt động dưới
tên MC Support
ABN 30 685 135 193 | Broadview SA



CHÀO MỪNG

Chăm sóc như người thân

Giới thiệu ngắn gọn về MC Support và cách chúng tôi đồng hành cùng quý vị.

MC Support là đội ngũ chăm sóc tại nhà của địa phương, do y tá dẫn dắt, hỗ trợ người cao tuổi sống an toàn, độc lập và kết nối trong chính ngôi nhà của mình.

Chúng tôi dành thời gian để hiểu mục tiêu, thói quen, văn hóa, ngôn ngữ ưa dùng và những người quan trọng đối với quý vị. Nhân viên có thể phục vụ khách hàng bằng tiếng Anh, tiếng Việt và tiếng Hoa. Dịch vụ hỗ trợ nên hòa vào cuộc sống của quý vị, chứ không phải ngược lại.

Nền tảng lâm sàng giúp chúng tôi nhận biết các nhu cầu thay đổi, trao đổi rõ ràng với gia đình và chuyên gia y tế, và điều phối sự hỗ trợ lấy con người làm trung tâm một cách an toàn.



Quý vị có thể mong đợi điều gì

Tôn trọng và lựa chọn

Chúng tôi lắng nghe trước, giải thích rõ các lựa chọn và tôn trọng quyết định, bản sắc, văn hóa và sự riêng tư của quý vị.

Sự an tâm từ y tá

Kiến thức lâm sàng giúp việc lập kế hoạch, theo dõi và điều phối an toàn hơn khi nhu cầu của quý vị phức tạp.

Đáp ứng đa văn hóa

Có nhân viên hỗ trợ tiếng Việt và tiếng Hoa. Hãy cho chúng tôi biết bất kỳ nhu cầu nào về văn hóa, tôn giáo hoặc cách giao tiếp.

Rõ ràng, minh bạch

Chúng tôi giải thích dịch vụ, trách nhiệm và giá cả trước khi quý vị đồng ý sử dụng, không có phí gói ẩn.

HƯỚNG DẪN NHANH

Giữ những thông tin này trong tầm tay

Lưu thông tin liên lạc của chúng tôi và giữ một bản in gần điện thoại.

Cấp cứu khẩn cấp

Gọi 000 cho cảnh sát, cứu hỏa hoặc xe cứu thương. Liên hệ MC Support sau khi tình hình đã an toàn.

MC Support

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

My Aged Care

Đánh giá, điều kiện và thông tin về dịch vụ chăm sóc người cao tuổi được chính phủ tài trợ:
1800 200 422

Trước mỗi lần thăm nhà

Nếu quý vị thấy không khỏe

Vui lòng báo cho chúng tôi trước cuộc hẹn để lên phương án phòng ngừa an toàn hoặc bàn cách sắp xếp khác.

Nếu kế hoạch thay đổi

Hãy báo càng sớm càng tốt. Các thỏa thuận về hủy hẹn hoặc vắng mặt được nêu trong thỏa thuận dịch vụ.

Nếu nhu cầu thay đổi

Cho chúng tôi biết về nhập viện, té ngã, đổi thuốc hoặc các rủi ro mới để xem lại kế hoạch chăm sóc.

Giờ dịch vụ tiêu chuẩn

Thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 6:00 chiều, trừ các ngày lễ. Ngoài giờ tiêu chuẩn áp dụng mức giá khác; xem bảng giá hiện hành.

Quan trọng: MC Support không phải là dịch vụ ứng cứu khẩn cấp. Đối với vấn đề y tế cấp bách, hãy gọi 000 hoặc làm theo hướng dẫn của bác sĩ gia đình hoặc chuyên gia y tế.

BẮT ĐẦU

Hiểu về chương trình Support at Home

Chương trình của Chính phủ Úc giúp người cao tuổi sống khỏe mạnh, năng động và độc lập tại nhà.

Chương trình Support at Home bắt đầu từ ngày 1 tháng 11 năm 2025, thay thế cho chương trình Home Care Packages và Short-Term Restorative Care. Chương trình bao gồm 8 mức tài trợ dài hạn cùng các lộ trình ngắn hạn cho phục hồi chức năng, hỗ trợ cuối đời, công nghệ hỗ trợ và cải tạo nhà ở.

Hành trình chăm sóc của quý vị

1 Liên hệ My Aged Care

Đăng ký đánh giá trực tuyến hoặc gọi 1800 200 422. Người hỗ trợ có thể giúp quý vị nếu quý vị đồng ý.

2 Nhận kế hoạch hỗ trợ

Bản đánh giá xác định các mục tiêu, dịch vụ được phê duyệt và mức tài trợ hoặc lộ trình dành cho quý vị.

3 Trao đổi với MC Support

Chúng tôi thảo luận về nhu cầu, sở thích, lịch trình và cách dịch vụ của chúng tôi phù hợp với kế hoạch và nhà cung cấp đã được phê duyệt.

4 Đồng ý và bắt đầu

Trước khi bắt đầu dịch vụ, hãy chắc chắn quý vị hiểu kế hoạch chăm sóc, thỏa thuận dịch vụ, giá cả, khoản đóng góp và quy trình xem xét lại.

Đang nhận dịch vụ rồi?

Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại khi nhu cầu hoặc mục tiêu thay đổi. Quý vị cũng có quyền đổi nhà cung cấp. Hãy trao đổi với nhà cung cấp hiện tại, My Aged Care hoặc người biện hộ độc lập trước khi thay đổi.

DỊCH VỤ

Hỗ trợ xoay quanh đời sống hằng ngày

Dịch vụ phải có trong kế hoạch hỗ trợ, kế hoạch chăm sóc hoặc thỏa thuận dịch vụ tư nhân của quý vị, và được cung cấp trong phạm vi chuyên môn của từng nhân viên.

Hỗ trợ lâm sàng

- Chăm sóc điều dưỡng đã đăng ký
- Theo dõi vết thương và sức khỏe
- Hỗ trợ dùng thuốc trong phạm vi cho phép
- Hỗ trợ sau xuất viện
- Điều phối các dịch vụ y tế đồng minh
- Lập và xem xét kế hoạch chăm sóc lâm sàng

Sự độc lập

- Chăm sóc cá nhân và vệ sinh
- Hỗ trợ di chuyển và chuyển tư thế
- Hỗ trợ xã hội và bầu bạn
- Đưa đón và đi cùng ra ngoài
- Nghỉ ngơi tạm và hỗ trợ người chăm sóc
- Hỗ trợ quản lý việc cá nhân

Đời sống hằng ngày

- Hỗ trợ việc nhà
- Giặt giũ và việc nội trợ
- Chuẩn bị bữa ăn và đi chợ
- Làm vườn và bảo trì nhà cửa
- Dọn dẹp cho ngôi nhà an toàn
- Dinh dưỡng và thói quen hằng ngày

Kế hoạch cá nhân hóa

Chúng tôi tập trung vào những điều quan trọng với quý vị: sống an toàn tại nhà, duy trì thói quen, kết nối với gia đình và cộng đồng, quản lý các nhu cầu sức khỏe và xây dựng sự tự tin. Dịch vụ được xem xét cùng quý vị khi hoàn cảnh thay đổi.

GIÁ CẢ

Chi phí rõ ràng trước khi chăm sóc bắt đầu

Chi phí chính xác của quý vị tùy thuộc vào dịch vụ sử dụng, thời điểm cung cấp và mức đóng góp của người tham gia theo chương trình.

Nguyên tắc giá cả của MC Support

- Bảng giá hiện hành liệt kê mức giá tiêu chuẩn, ngoài giờ, cuối tuần và ngày lễ.
- Mỗi mức giá dịch vụ đã bao gồm mọi khoản cho dịch vụ đó; các khoản tính theo chi phí thực tế được nêu rõ.
- Không có phí gia nhập, phí ra khỏi, phí quản lý gói hay bất kỳ phí ẩn nào.
- Chúng tôi giải thích các mức giá áp dụng trước khi thống nhất dịch vụ hoặc thay đổi.

Khoản đóng góp của người tham gia

Kết quả đánh giá thu nhập và tài sản	Lâm sàng	Độc lập	Đời sống hằng ngày
Người hưởng lương hưu đầy đủ	0%	5%	17.5%
Người hưởng lương hưu một phần hoặc có thể Commonwealth Seniors Health Card	0%	5%-50%	17.5%-80%
Người tự chi trả không có thể Commonwealth Seniors Health Card, hoặc không khai báo tài chính	0%	50%	80%

Ví dụ đơn giản cho người hưởng lương hưu đầy đủ

\$110 dọn dẹp $\times$ 17.5% = \$19.25 quý vị trả. \$115 chăm sóc cá nhân $\times$ 5% = \$5.75 cho đến ngày 30 tháng 9 năm 2026; từ ngày 1 tháng 10 năm 2026, dịch vụ chăm sóc cá nhân đã phê duyệt được chính phủ tài trợ toàn bộ và quý vị trả \$0.

QUYỀN CỦA QUÝ VỊ

Lựa chọn, phẩm giá và sự tôn trọng

Đạo luật Chăm sóc Người Cao tuổi 2024 (Aged Care Act 2024) bao gồm Tuyên bố về Quyền dành cho người sử dụng dịch vụ chăm sóc người cao tuổi được tài trợ.

Các quyền của quý vị bao gồm

- Được chăm sóc an toàn, chất lượng, có tay nghề và tận tâm
- Phẩm giá, tôn trọng và không bị phân biệt đối xử
- Được công nhận bản sắc, văn hóa và sự đa dạng
- Có quyền lựa chọn, kiểm soát và ra quyết định có hỗ trợ
- Sự riêng tư và bảo vệ thông tin cá nhân
- Thông tin rõ ràng, dễ hiểu
- Có sự hỗ trợ từ thành viên gia đình, người hỗ trợ hoặc người biện hộ
- Đưa ý kiến phản hồi và khiếu nại mà không lo bị thiệt thòi

Cùng nhau làm việc

- Cho chúng tôi biết điều gì quan trọng với quý vị và quý vị muốn nhận hỗ trợ như thế nào
- Cung cấp thông tin sức khỏe và an toàn chính xác, cập nhật
- Đối xử với nhân viên và người khác bằng phẩm giá và sự tôn trọng
- Giúp duy trì môi trường làm việc an toàn hợp lý
- Báo trước khi cần đổi lịch thăm nhà
- Đặt câu hỏi và cho chúng tôi biết khi có điều gì không ổn
- Thực hiện các trách nhiệm thanh toán đã thỏa thuận

Sự đồng thuận và quyền chấp nhận rủi ro

Quý vị có thể đưa ra lựa chọn về việc chăm sóc của mình, và có thể thay đổi hoặc rút lại sự đồng thuận. Chúng tôi sẽ giải thích các rủi ro có thể lường trước, đề xuất các lựa chọn an toàn hơn và tôn trọng ý muốn của quý vị bất cứ khi nào có thể. Nếu quý vị muốn được giúp đưa ra quyết định, có thể mời một người hỗ trợ đáng tin cậy hoặc người biện hộ độc lập cùng tham gia.

CHĂM SÓC AN TOÀN

An toàn, riêng tư và những lần thăm nhà thiết thực

Hãy trao đổi với chúng tôi về bất kỳ rủi ro, băn khoăn hay điều chỉnh nào để việc hỗ trợ được an toàn và thoải mái hơn.

Hỗ trợ dùng thuốc

Việc hỗ trợ dùng thuốc phải được thỏa thuận trong kế hoạch chăm sóc và thực hiện trong phạm vi bằng cấp của nhân viên cùng các quy trình dùng thuốc an toàn. Vui lòng báo cho chúng tôi ngay khi có thay đổi về thuốc.

Phòng ngừa nhiễm khuẩn

Chúng tôi giữ vệ sinh tay, dùng đồ bảo hộ và các biện pháp phòng ngừa khác khi cần. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu có ai trong nhà không khỏe trước cuộc hẹn.

Té ngã và an toàn tại nhà

Chúng tôi nhận diện các nguy cơ, làm theo hướng dẫn về đi lại và có thể phối hợp với chuyên gia y tế khi cần đánh giá hoặc dụng cụ hỗ trợ.

Vật nuôi, khói thuốc và lối vào

Thống nhất cách vào nhà an toàn. Nhốt vật nuôi nếu được yêu cầu và tạo môi trường không khói thuốc trong lúc thăm nhà bất cứ khi nào có thể.

Sự riêng tư và thông tin của quý vị

Chúng tôi thu thập thông tin cần thiết để hiểu mục tiêu, lập kế hoạch và cung cấp dịch vụ, trao đổi với những người được ủy quyền và thực hiện nghĩa vụ pháp lý. Thông tin sức khỏe và thông tin cá nhân được xử lý bảo mật và chỉ chia sẻ khi có sự đồng thuận hoặc khi luật pháp, sự an toàn hay trường hợp khẩn cấp yêu cầu.

- Cho chúng tôi biết những ai có thể nhận thông tin hoặc tham gia vào các quyết định.
- Yêu cầu xem hoặc chỉnh sửa thông tin mà chúng tôi lưu giữ về quý vị.
- Cho chúng tôi biết nếu nhu cầu về giao tiếp, thông dịch viên hoặc khả năng tiếp cận thay đổi.

- Nêu vấn đề về sự riêng tư qua admin@mcsupport.com.au.

Ý KIẾN PHẢN HỒI

Câu hỏi, băn khoăn và khiếu nại

Ý kiến phản hồi giúp chúng tôi cải thiện. Quý vị có thể nêu vấn đề mà không lo dịch vụ bị giảm, ngừng hay bị đối xử kém ưu tiên.

1 Nói với chúng tôi

Trao đổi với nhân viên phụ trách hoặc gọi MC Support qua số 0401 932 959. Nhiều vấn đề có thể được giải quyết nhanh chóng.

2 Viết ra thành văn bản

Gửi email đến admin@mcsupport.com.au ghi rõ chuyện gì đã xảy ra, quý vị mong muốn kết quả gì và cách liên hệ an toàn nhất.

3 Tìm hỗ trợ bên ngoài

Quý vị có thể liên hệ Ủy ban (Commission) hoặc người biện hộ độc lập bất cứ lúc nào. Không cần sự cho phép của chúng tôi.

Các lựa chọn độc lập

Aged Care Quality and Safety Commission	1800 951 822	agedcarequality.gov.au
Older Persons Advocacy Network (OPAN)	1800 700 600	opan.org.au
Đường dây quốc gia về Ngược đãi Người Cao tuổi	1800 353 374	health.gov.au

Khi có điều gì đó không ổn

Chúng tôi cố gắng trao đổi thẳng thắn, lắng nghe cẩn thận và giải thích chuyện gì đã xảy ra, đang làm gì và cách phòng ngừa các vấn đề tương tự. An toàn tức thời được ưu tiên hàng đầu. Các sự cố nghiêm trọng có thể cần báo cáo lên cơ quan quản lý.

LIÊN HỆ

Các dịch vụ và nguồn hỗ trợ tin cậy

Hãy giữ những thông tin này cùng với kế hoạch chăm sóc hoặc thông tin liên hệ khẩn cấp.

Dịch vụ	Số điện thoại	Có thể hỗ trợ về
Dịch vụ cấp cứu	000	Trường hợp nguy hiểm tính mạng hoặc khẩn cấp
My Aged Care	1800 200 422	Đánh giá, điều kiện, tài trợ và thông tin nhà cung cấp
Healthdirect	1800 022 222	Tư vấn sức khỏe 24 giờ từ y tá đã đăng ký
Trung tâm Thông tin về Chất độc	13 11 26	Tư vấn về ngộ độc hoặc nghi ngờ ngộ độc
Dementia Australia	1800 100 500	Thông tin và hỗ trợ về sa sút trí tuệ
Carer Gateway	1800 422 737	Hỗ trợ, tư vấn và thông tin nghỉ ngơi tạm cho người chăm sóc
Dịch vụ Thông dịch và Phiên dịch	131 450	Hỗ trợ thông dịch

Thông tin chính thức

Chương trình Support at Home - health.gov.au

Tuyên bố về Quyền - agedcarequality.gov.au

Hướng dẫn và tài liệu - myagedcare.gov.au

Trao đổi với MC Support

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

Broadview SA | Có nhân viên nói tiếng Việt và tiếng Hoa

Chúng tôi ghi nhận người Kurna là những Chủ nhân Truyền thống của vùng đất mà MC Support đặt trụ sở và bày tỏ lòng kính trọng với các bậc Trưởng lão trong quá khứ và hiện tại.