



# 如果我的服务机构改变我的居家服务安排，我该怎么办？

1800 951 822  
agedcarequality.gov.au

本信息说明书为通过居家照护配套服务计划（Home Care Packages Program）使用居家服务者提供指南，并说明服务机构想要改变您的居家服务安排时，您该怎么办。



## 服务机构改变安排时，您需要了解的信息

您的居家照护和服务安排可能需要随时间进行改变。发生这些改变的原因很多，比如您的照护需求或提供服务的费用发生变化。

当服务机构要求您对安排作出改变时，您享有各项权利，而服务机构必须履行其法律责任。您的居家照护协议条款、您接受的照护和服务以及/或您的预算可能需要改变。

## 您的协议

您的居家照护协议是您和服务机构之间的一份法律协议。该协议规定了您的照护和服务的提供方式、提供人员和费用。在这份协议中，服务机构还必须向您提供一份个人预算以及您的照护和服务计划。

您在签署协议时不应感到被迫仓促行事或受到压力。签署协议之前，您可以用足够的时间理解协议内容。

以下情况下，服务机构必须和您讨论修改协议事宜：

- 您的照护需求发生变化
- 您的配套服务等级发生变化
- 您要求进行复审
- 服务机构的费用发生变化，或
- 政府改变居家服务计划或资金安排，从而改变了您的照护安排的条款。

对您的协议进行修改后，必须给您一份更新的协议。服务机构必须问您是否同意修改的内容。您不必实际签署文件来表明您同意，但服务机构必须始终保存您同意修改内容的书面记录。

## 定价

如果服务机构想要改变对您的照护和服务的收费价格，他们必须通知您并告知原因。如果服务机构想要改变价格，他们：

- 必须明确说明您的照护和服务费用是多少
- 必须明确说明涨价理由（例如，工资上涨、价格指数变化、燃油成本等）
- 必须确保收费合理（例如，因为您通过居家照护配套服务获取服务，比如园艺服务，服务收费不应比您自己安排的高很多）
- 不得通过增加不必要的服务时间来掩饰涨价（例如，对给药服务计费2小时，而实际上并不需要这么长时间）
- 不得在服务并不需要的情况下规定最短服务时间或最低服务收费（例如，只接受以2小时为单位的服务，拒绝提供15分钟的服务）
- 不得为您没有实际得到的服务向您收费
- 不得为分包服务向您单独收费，即使您自己管理您的居家照护配套服务。

## 您的预算

服务机构必须向您提供书面个人预算，详细说明您将得到的照护和服务及其费用。您的配套服务等级将决定您可获得的资金，而您的预算将规定这些资金的使用方式。

您应该参与您的预算规划，您的预算应该体现您经过评估的需求、目标和优先选择。

出现以下情况时，必须对您的预算进行复审和修改：

- 您的照护和服务发生变化
- 提供照护和服务的费用发生变化
- 您要求对预算进行复审。

由于工资及其它商品和服务的价格上涨，提供照护的费用也会随时间而变化。服务机构需要经常与您复审您的预算，以确保您的需求能继续得到满足。

## 协商

服务机构如要改变您的照护和服务或您接受照护和服务的方式，就必须：

- 告诉您为何需要进行改变
- 说明改变会对您有什么影响
- 为您提供信息，帮助您作出知情决定
- 告诉您他们想何时开始实行改变后的安排

- 如果您不同意这些改变，向您说明还有哪些其它选择。

您可以要求有支持人员协助您与服务机构开展这些讨论。这可以包括您的代表、代言服务机构，比如老年人代言网络（OPAN），或口译员。

您有权与服务机构协商所有改变内容。如果您不同意这些改变，可以告诉服务机构哪些安排对您合适，以及您想从配套服务中得到什么。您可以要求服务机构为您说明对您更合适的其它选择。

如果您无法与服务机构达成一致，可以在与服务机构协商条款时联系OPAN等免费、保密的服务机构获得代言协助。

如果您对服务机构进行改变的方式不满，可以向服务机构提出反馈或投诉，或联系老年照护质量和安全委员会（以下简称“委员会”）获取协助。

## 服务应符合您的需求、目标和优先选择

照护和服务计划应由消费者主导。这意味着，服务机构应该与您合作，确定您需要的照护和服务以及提供照护和服务的方式和时间。

虽然您的照护和服务是由消费者主导的，但有时候，

- 您的预算可能不足以支付您想要的所有照护和服务的开支（例如，如果您需要护理等必要照护，这类照护相比长期清洁服务具有优先权）
- 服务机构可能无法完全按照您希望的方式和时间为您提供服务
- 如果在您希望的时间没有照护人员有空，服务机构可能会要求改变为您提供照护的时间。如果这些要求合理，而且不会对您的安全和身心健康产生不利影响，对此持开放态度很重要。

**任何改变都应以坦诚、清晰的方式与您沟通，并解释无法满足您的优先选择的理由。如前文所述，服务机构应该与您协商对您的照护安排的任何改变。**

您的照护和服务计划应该包括以下内容：

- 根据您经过评估的需求、优先选择和目标安排的照护和服务
- 您的照护由谁提供，包括分包商
- 提供服务的日期、频率和时间

- 要求您想要的服务种类和优先选择，比如您选用的照护人员（取决于工作人员是否有空）
- 具体的照护和服务提供方式，包括对您的任何安全和身心健康风险的考虑。

如果您同意服务机构想要作出的改变，请务必索取一份更新后的协议、照护计划、预算和任何其它文件，以确保更改的内容正确，条款和条件与您和服务机构商定的一致。

尽管您不必为任何改变签字，但您应该保存一份体现双方商定的照护安排变化的更新文件，这很重要。

## **终止服务机构的照护和服务**

您的居家照护协议中必须包括终止居家服务的各项条件。

有些情况下，服务机构可能会停止向您提供居家服务（称为保有权保障条款）。服务机构只能将这些条款作为最后的手段使用。

如果服务机构希望停止向您提供居家服务，他们需要向您说明理由并提供这些理由的证据。



如果服务机构终止向您提供照护和服务，您有权选择为您提供照护和服务的新服务机构。

您也可以选择终止服务机构向您提供居家服务。您应该书面通知服务机构。您的居家照护协议中应包括要求的通知期限的详细信息，以及该要求应通过信件还是电子邮件提出。您应与目前的服务机构和新的服务机构合作，以确保您的照护和服务的连续性。

服务机构不得为您终止其服务而向您收取退出费。

## 使用My Aged Care比较或选择服务机构

**使用哪个服务机构为您提供照护和服务，是您的选择。**

My Aged Care网站能帮助您比较和选择服务机构，并提供这些机构的收费信息。您也可以拨打1800 200 422联系My Aged Care了解更多信息或请求协助更换服务机构。

您还可以拨打1800 227 475预约与老年照护专业干事（Aged Care Specialist Officer）进行当面咨询。

您可以访问网站：  
[myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

## 代言和支持

您可以联系老年人代言网络（OPAN）支持专线1800 700 600获取免费、独立的信息和支持，或访问网站 [opan.org.au](http://opan.org.au) 详细了解他们可以为您提供哪些帮助。

## 委员会可以帮助您

如果您对自己获得的照护和服务有任何忧虑，可以向服务机构提出。如果您对于向服务机构提出自己的忧虑感到不自在，或已尝试但未取得满意的结果，则可以联系老年照护质量和安全委员会，我们会帮助您。

您可以通过以下方式联系老年照护质量和安全委员会：

**电话** 1800 951 822

**在线** [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

**电子邮件** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)

**寄信** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <您的首府城市>

## 委员会能如何帮助您？

当您联系委员会时，我们会：

- 听取您的说法，了解您的忧虑
- 和您的服务机构沟通
- 协助您和服务机构了解您的权利和责任

- 确保服务机构了解自己的责任
- 帮助服务机构商定满足您的期望的行动计划
- 事后联系您了解情况是否好转。

## 您可以向服务机构询问的一些问题

与服务机构开展讨论能帮助他们深入了解您的需求或担心的问题。您也可以请家人或代言人代您发言。

以下列出的一些问题或许能帮助您与服务机构开展此类对话。

### 服务机构想改变我的照护安排

- 请告诉我你们要我同意的所有改变内容。
  - 改变价格?
  - 改变照护和服务?
  - 改变计划的照护和服务时间?
- 你们为什么需要作出这些改变?
- 你们能否向我提供政府关于这方面的信息?

### 改变会对我有何影响?

- 这些改变是否会对我不利?
- 我是否仍然会得到同样的照护和服务?
- 这是否会增加我的开支?
- 我还有哪些其它选择?

### 服务机构想涨价

- 是全面涨价，还是只涉及我的个人照护?
- 你们能否让我看我的预算会发生什么变化?
- 我的配套服务资金能否支付涨价后的费用?

### 服务机构想改变或延长我的照护和服务时间

- 为什么现在提供同样的照护和服务需要更长的时间?
- 我对目前的安排感到满意；能否让一切照旧?
- 我如何才能继续在合适的时间得到必要的服务?

## 服务机构要我签署文件

- 要我签署的是什么文件？
- 能否给我一些时间考虑？
- 我好像不完全理解这份文件的内容。有人能帮我解释吗？
- 我签的文件是否会给我一份保存？

## 服务机构告诉我他们将停止向我提供照护和服务

- 停止向我提供照护的理由是什么？
- 我们之间有协议，你们怎么能停止向我提供照护？
- 如果你们停止向我提供照护，我该怎么获得照护和服务？

如果服务机构未经您同意就停止向您提供照护和服务，您可以联系委员会要求协助。

## 检查清单

我是否理解改变的内容？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不确定
我是否理解作出改变的原因？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不确定
我是否理解这为何会增加我的开支？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不确定
服务机构是否给了我其它选择？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不确定
关于这些改变，我是否得到了我需要的所有信息？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不确定
服务机构是否给了我时间考虑这些改变？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不确定
服务机构是否给了我一份要求我签署的文件供我保存？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不确定

如果您对任何问题回答**否**或**不确定**，您可以：

- 向服务机构索取更多信息
- 联系老年照护质量和安全委员会



老年照护质量和安全委员会承认澳大利亚全国各地原住民国家的传统所有者, 及其与土地、海洋和社区的持续联系。我们谨向他们、他们的文化及他们过去和现在的长老们致以敬意。

2023年5月



**电话**

1800 951 822



**网站**

[agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au)



**寄信**

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, 您的首府城市