



# 如果我的服務機構改變我的居家服務安排，我該怎麼辦？

1800 951 822

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

本資料情況說明書為通過居家照護配套服務計劃（Home Care Packages Program）使用居家服務者提供指南，並說明服務機構想要改變您的居家服務安排時，您該怎麼辦。



## 服務機構改變安排時，您需要了解的資料

您的居家照護和服務安排可能需要隨時間進行改變。發生這些改變的原因很多，比如您的照護需求或提供服務的費用有變。

當服務機構要求您對安排作出改變時，您享有各項權利，而服務機構必須履行其法律責任。您的居家照護協議條款、您接受的照護和服務以及/或您的預算可能需要改變。

## 您的協議

您的居家照護協議是您和服務機構之間的一份法律協議。該協議規定了您的照護和服務的提供方式、提供人員和費用。在這份協議中，服務機構還必須向您提供一份個人預算以及您的照護和服務計劃。

您在簽署協議時不應感到被迫倉促行事或受到壓力。簽署協議之前，您可以用足夠的時間理解協議內容。

以下情況下，服務機構必須和您討論修改協議事宜：

- 您的照護需求發生變化
- 您的配套服務等級發生變化
- 您要求進行複審
- 服務機構的費用發生變化，或
- 政府改變居家服務計劃或撥款撥款安排，從而改變了您的照護安排的條款。

對您的協議進行修改後，必須給您一份更新的協議。服務機構必須問您是否同意修改的內容。您不必實際簽署文件來表明您同意，但服務機構必須始終保存您同意修改內容的書面紀錄。

## 定價

如果服務機構想要改變對您的照護和服務的收費價格，他們必須通知您並告知原因。如果服務機構想要改變價格，他們：

- 必須明確說明您的照護和服務費用是多少
- 必須明確說明漲價理由（例如，工資上漲、價格指數變化、燃油成本等）
- 必須明確說明漲價理由（例如，工資上漲、價格指數變化、燃油成本等）
- 不得通過增加不必要的服務時間來掩飾漲價（例如，對給藥服務計費2小時，而實際上並不需要這麼長時間）
- 不得在服務並不需要的情況下規定最短服務時間或最低服務收費（例如，只接受以2小時為單位的服務，拒絕提供15分鐘的服務）
- 不得為您沒有實際得到的服務向您收費
- 不得為分包服務向您單獨收費，即使您自己管理您的居家照護配套服務。

## 您的預算

服務機構必須向您提供書面個人預算，詳細說明您將得到的照護和服務及其費用。您的配套服務等級將決定您可獲得的撥款，而您的預算將規定這些撥款的使用方式。

您應該參與您的預算規劃，您的預算應該體現您經過評估的需求、目標和優先選擇。

出現以下情況時，必須對您的預算進行複審和修改：

- 您的照護和服務有變
- 提供照護和服務的費用有變
- 您要求對預算進行複審。

由於工資及其他商品和服務的價格上漲，提供照護的費用也會隨時間而變化。服務機構需要經常與您複審您的預算，以確保您的需求能繼續得到滿足。

## 協商

服務機構如要改變您的照護和服務或您接受照護和服務的方式，就必須：

- 告訴您為何需要進行改變
- 說明改變會對您有什麼影響
- 為您提供資料，幫助您作出知情決定
- 告訴您他們想何時開始實行改變後的安排

- 如果您不同意這些改變，向您說明還有哪些其他選擇。

您可以要求有支持人員協助您與服務機構開展這些討論。這可以包括您的代表、維權服務機構，比如老年人維權網絡（OPAN），或傳譯員。

您有權與服務機構協商所有改變內容。如果您不同意這些改變，可以告訴服務機構哪些安排對您合適，以及您想從配套服務中得到什麼。您可以要求服務機構為您說明對您更合適的其他選擇。

如果您無法與服務機構達成一致，可以在與服務機構協商條款時聯絡OPAN等免費、保密的服務機構獲得維權協助。

如果您對服務機構進行改變的方式不滿，可以向服務機構提出反饋或投訴，或聯絡老年照護質量和安全委員會（以下簡稱“委員會”）獲取協助。

## 服務應符合您的需求、目標和優先選擇

照護和服務計劃應由消費者主導。這意味著，服務機構應該與您合作，確定您需要的照護和服務以及提供照護和服務的方式和時間。

雖然您的照護和服務是由消費者主導的，但有時候，

- 您的預算可能不足以支付您想要的所有照護和服務的開支（例如，如果您需要護理等必要照護，這類照護相比長期清潔服務具有優先權）
- 服務機構可能無法完全按照您希望的方式和時間為您提供服務
- 如果在您希望的時間沒有照護人員有空，服務機構可能會要求改變為您提供照護的時間。如果這些要求合理，而且不會對您的安全和身心健康產生不利影響，對此持開放態度很重要。

**任何改變都應以坦誠、清晰的方式與您溝通，並解釋無法滿足您的優先選擇的理由。如前文所述，服務機構應該與您協商對您的照護安排的任何改變。**

您的照護和服務計劃應該包括以下內容：

- 根據您經過評估的需求、優先選擇和目標安排的照護和服務
- 您的照護由誰提供，包括分包商
- 提供服務的日期、頻率和時間

- 要求您想要的服務種類和優先選擇，比如您選用的照護人員（取決於工作人員是否有空）
- 具體的照護和服務提供方式，包括對您的任何安全和身心健康風險的考慮。

如果您同意服務機構想要作出的改變，請務必索取一份更新後的協議、照護計劃、預算和任何其他文件，以確保更改的內容正確，條款和條件與您和服務機構商定的一致。

儘管您不必為任何改變簽字，但您應該保存一份體現雙方商定的照護安排變化的更新文件，這很重要。

## 終止服務機構的照護和服務

您的居家照護協議中必須包括終止居家服務的各項條件。

有些情況下，服務機構可能會停止向您提供居家服務（稱為保有權保障條款）。服務機構只能將這些條款作為最後的手段使用。

如果服務機構希望停止向您提供居家服務，他們需要向您說明理由並提供這些理由的證據。

如果服務機構終止向您提供照護和服務，您有權選擇為您提供照護和服務的新服務機構。

您也可以選擇終止服務機構向您提供居家服務。您應該書面通知服務機構。您的居家照護協議中應包括要求的通知期限的詳細資料，以及該要求應通過信件還是電子郵件提出。您應與目前的服務機構和新的服務機構合作，以確保您的照護和服務的連續性。

服務機構不得為您終止其服務而向您收取退出費。

## 使用My Aged Care比較或選擇服務機構

### 使用哪個服務機構為您提供照護和服務，是您的選擇。

My Aged Care網站能幫助您比較和選擇服務機構，並提供這些機構的收費資料。您也可以撥打1800 200 422聯絡My Aged Care了解更多資料或請求協助更換服務機構。

您還可以撥打1800 227 475預約與老年照護專業幹事（Aged Care Specialist Officer）進行當面諮詢。

您可以造訪網站：  
[myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

## 維權和支持

您可以聯絡老年人維權網絡（OPAN）支持專線1800 700 600獲取免費、獨立的資料和支持，或造訪網站 [open.org.au](http://open.org.au) 詳細了解他們可以為您提供哪些幫助。

## 委員會可以幫助您

如果您對自己獲得的照護和服務有任何憂慮，可以向服務機構提出。如果您對於向服務機構提出自己的憂慮感到不自在，或已嘗試但未取得滿意的結果，則可以聯絡老年照護質量和安全委員會，我們會幫助您。

您可以通過以下方式聯絡老年照護質量和安全委員會：

**電話** 1800 951 822

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

**電子郵件** [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>

## 委員會能如何幫助您？

當您聯絡委員會時，我們會：

- 聽取您的說法，了解您的憂慮
- 和您的服務機構溝通
- 協助您和服務機構了解您的權利和責任
- 確保服務機構了解自己的責任

- 幫助服務機構商定滿足您的期望的行動計劃
- 事後聯絡您了解情況是否好轉。

## 您可以向服務機構詢問的一些問題

與服務機構開展討論能幫助他們深入了解您的需求或擔心的問題。您也可以請家人或維權人代您發言。

以下列出的一些問題或許能幫助您與服務機構開展此類對話。

### 服務機構想改變我的照護安排

- 請告訴我你們要我同意的所有改變內容。
  - 改變價格？
  - 改變照護和服務？
  - 改變計劃的照護和服務時間？
- 你們為什麼需要作出這些改變？
- 你們能否向我提供政府關於這方面的資料？

### 改變會對我有何影響？

- 這些改變是否會對我不利？
- 我是否仍然會得到同樣的照護和服務？
- 這是否會增加我的開支？
- 我還有哪些其他選擇？

### 服務機構想漲價

- 是全面漲價，還是只涉及我的個人照護？
- 你們能否讓我看我的預算會有什麼改變？
- 我的配套服務撥款能否支付漲價後的費用？

### 服務機構想改變或延長我的照護和服務時間

- 為什麼現在提供同樣的照護和服務需要更長的時間？
- 我對目前的安排感到滿意；能否讓一切照舊？
- 我如何才能繼續在合適的時間得到必要的服務？

## 服務機構要我簽署文件

- 要我簽署的是什麼文件？
- 能否給我一些時間考慮？
- 我好像不完全理解這份文件的內容。有人能幫我解釋嗎？
- 我簽的文件是否會給我一份保存？

## 服務機構告訴我他們將停止向我提供照護和服務

- 停止向我提供照護的理由是什麼？
- 我們之間有協議，你們怎麼能停止向我提供照護？
- 如果你們停止向我提供照護，我該怎麼獲得照護和服務？

如果服務機構未經您同意就停止向您提供照護和服務，您可以聯絡委員會要求協助。

## 檢查清單

我是否理解改變的內容？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不確定
我是否理解作出改變的原因？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不確定
我是否理解這為何會增加我的開支？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不確定
服務機構是否給了我其他選擇？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不確定
關於這些改變，我是否得到了我需要的所有資料？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不確定
服務機構是否給了我時間考慮這些改變？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不確定
服務機構是否給了我一份要求我簽署的文件供我保存？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 不確定

如果您對任何問題回答**否**或**不確定**，您可以：

- 向服務機構索取更多資料
- 聯絡老年照護質量和安全委員會



老年照護質量和安全委員會承認澳大利亞全國各地原住民國家的傳統所有者，及其與土地、海洋和社區的持續聯絡。我們謹向他們、他們的文化及他們過去和現在的長老們致以敬意。

2023年5月



**電話**  
1800 951 822



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



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