

รับผลการประเมิน
ของคุณ

รอรับจัดสรร
บริการ

ค้นหาผู้ให้บริการ
การสนับสนุนที่บ้าน

ทำข้อตกลงการ
ให้บริการ

จัดการบริการ
ของคุณ

การเปลี่ยนผู้ให้บริการการสนับสนุนที่บ้าน

ทำไมต้องเปลี่ยนผู้ให้บริการ

เหตุผลทั่วไปที่ผู้คนเปลี่ยนผู้ให้บริการ ได้แก่

- เปลี่ยนที่อยู่
- กำลังมองหาการดูแลหรือบริการอื่น ๆ (เช่น ต้องการผู้ให้บริการในเส้นทางการดูแลแบบฟื้นฟู)
- ความแตกต่างส่วนตัวกับผู้ให้บริการปัจจุบัน
- พบผู้ให้บริการที่คิดค่าบริการถูกกว่า

สิ่งที่คุณควรพิจารณาก่อนเปลี่ยนผู้ให้บริการ

แม้ว่าคุณจะสามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการได้ตลอดเวลา แต่คุณอาจต้องการพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ก่อน

- หากคุณกำลังเข้าร่วมเส้นทางการดูแลช่วงปลายชีวิต ขอแนะนำให้เข้าร่วมให้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิมหากเป็นไปได้ เนื่องจากอาจเสี่ยงที่จะเกิดความล่าช้าในการได้รับบริการ
- หาก你不พอใจกับผู้ให้บริการปัจจุบันหรือความต้องการการดูแลของคุณเปลี่ยนไป ให้ลองพูดคุยเกี่ยวกับข้อกังวลของคุณกับผู้ให้บริการก่อน
- หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการพูดคุยกับผู้ให้บริการของคุณ องค์กรสนับสนุน เช่น **เครือข่ายสนับสนุนผู้สูงอายุที่ออสเตรเลีย (OPAN)** สามารถช่วยได้ โทร OPAN ที่ **1800 700 600** หรือเยี่ยมชม **OPAN.org.au**
- ตรวจสอบข้อตกลงการให้บริการของคุณสำหรับเงื่อนไข เช่น การตกลงวันสิ้นสุดกับผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณ
- หาผู้ให้บริการในพื้นที่โดยใช้เครื่องมือ 'ค้นหาผู้ให้บริการ' บนเว็บไซต์ My Aged Care ที่ **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
- จัดทำรายชื่อผู้ให้บริการและโทรหาผู้ให้บริการที่คุณเลือกเพื่อยืนยันว่าพวกเขามีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการและความชอบของคุณได้หรือไม่
- พิจารณาและพูดคุยกับผู้ให้บริการใหม่ของคุณว่าคุณจะมีงบประมาณรายไตรมาสและเงินที่ไม่ได้ใช้เพียงพอสำหรับบริการในช่วงที่เหลือของไตรมาสหลังจากออกจากผู้ให้บริการปัจจุบันหรือไม่ ผู้ให้บริการใหม่ของคุณอาจไม่ทราบข้อมูลงบประมาณที่ถูกต้องของคุณจนกว่าจะครบ 28 วันหลังจากเริ่มต้นกับพวกเขา
- หากเคยเปลี่ยนจากแพ็คเกจการดูแลที่บ้านและมีเงินที่ไม่ได้ใช้ ผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณต้องโอนเงินที่ไม่ได้ใช้จากแพ็คเกจการดูแลที่บ้านไปยังเครือข่ายกรพ เพื่อให้บริการ Services Australia จัดการ

- ตกลงวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดกับผู้ให้บริการปัจจุบันและผู้ให้บริการใหม่ของคุณ

ฉันต้องหาผู้ให้บริการใหม่ก่อนที่จะออกจากผู้ให้บริการปัจจุบันของฉันหรือไม่

เพื่อลดการหยุดชะงักใด ๆ ต่อบริการของคุณ คุณควรเริ่มต้นค้นหาผู้ให้บริการก่อนที่จะตกลงวันสิ้นสุดกับผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณ

ใช้เครื่องมือ 'ค้นหาผู้ให้บริการ' บนเว็บไซต์ My Aged Care ที่ **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** เพื่อตรวจสอบว่าผู้ให้บริการอื่นสามารถให้การดูแลและบริการที่คุณต้องการได้หรือไม่ และมีค่าใช้จ่ายเท่าไร คุณยังสามารถโทรขอความช่วยเหลือจาก My Aged Care ได้ที่ **1800 200 422**

คุณยังสามารถไปที่ศูนย์บริการของหน่วยงาน Services Australia หรือจ้องออนไลน์เพื่อทำการนัดหมายแบบตัวต่อตัวฟรีสำหรับข้อมูลทั่วไปและการสนับสนุน หากต้องการการสนับสนุนเชิงลึก คุณสามารถพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลผู้สูงอายุหากมีในพื้นที่ของคุณ หรือใช้การสนทนาผ่านวิดีโอ ไปที่ **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** หรือโทรฟรี **1800 227 475** วันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่ 8.00 น. ถึง 17.00 น.

คุณมีหน้าที่แจ้งผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณทราบเกี่ยวกับวันที่คุณตั้งใจจะหยุดรับบริการดูแลที่บ้านจากพวกเขา

ฉันจะเปิดใช้งานรหัสการอ้างอิงได้อย่างไรเพื่อให้ฉันสามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการได้

โทรหา My Aged Care เพื่อเปิดใช้งานรหัสการอ้างอิงของคุณอีกครั้ง คุณต้องมีรหัสการอ้างอิงนี้เพื่อมอบให้กับผู้ให้บริการใหม่ของคุณก่อนที่จะเริ่มรับบริการของพวกเขา

เมื่อรหัสการอ้างอิงที่เปิดใช้งานใหม่ได้รับการยอมรับโดยผู้ให้บริการใหม่ของคุณ จะมีการส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณทราบ

เพื่อความต่อเนื่องในการดูแล ผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณควรพูดคุยกับผู้ให้บริการใหม่ของคุณเพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาพร้อมและสามารถรับคุณเป็นผู้เข้าร่วมได้

ฉันมีเวลานานแค่ไหนในการทำข้อตกลงการให้บริการกับผู้ให้บริการใหม่

วันที่เริ่มต้นกับผู้ให้บริการใหม่ของคุณต้องอยู่ในวันที่หรือหลังจากวันที่สิ้นสุดที่คุณได้ตกลงกับผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณ

เมื่อคุณตกลงวันสิ้นสุดสัญญากับผู้ให้บริการรายปัจจุบันแล้ว คุณจะมีเวลา 12 เดือนนับจากต้นไตรมาสถัดไปในการทำสัญญาบริการกับผู้ให้บริการรายใหม่ มิฉะนั้นเงินทุนของคุณจะถูกยกเลิก คุณจะต้องโทรติดต่อ My Aged Care เพื่อเข้าถึง Support at Home อีกครั้ง

เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการหยุดชะงักต่อบริการของคุณ ขอแนะนำอย่างยิ่งว่าอย่าหยุดข้อตกลงการให้บริการกับผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณจนกว่าคุณจะได้

- หาผู้ให้บริการใหม่และตรวจสอบว่าพวกเขาสามารถให้การดูแลและบริการที่คุณต้องการได้หรือไม่
- หารายละเอียดของผู้ให้บริการใหม่แก่ผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณ
- พูดคุยเกี่ยวกับข้อตกลงการให้บริการและยืนยันวันที่เริ่มต้นกับผู้ให้บริการใหม่ของคุณ
- ยืนยันวันที่สิ้นสุดกับผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณ

หากคุณไม่ต้องการให้ผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณให้บริการอีกต่อไปและต้องการเวลาเพิ่มเติมก่อนที่จะลงนามในข้อตกลงการให้บริการใหม่ คุณควรแจ้งให้ผู้ให้บริการปัจจุบันของคุณทราบว่า คุณมีแผนที่จะออกจากบริการของพวกเขา จากนั้นคุณอาจตกลงวันสิ้นสุดในอนาคตที่จะให้เวลาคุณเพียงพอในการตัดสินใจว่าคุณจะทำข้อตกลงการให้บริการใหม่หรือไม่

จะเกิดอะไรขึ้นกับเงินอุดหนุนที่ยังไม่ได้ใช้

บัญชี Home care (การดูแลที่บ้าน) ของคุณ (เงินอุดหนุนจากรัฐบาลที่ยังไม่ได้ใช้จ่ายจากโครงการ Home Care Packages Program ที่ชำระตั้งแต่เดือนกันยายน 2021 ถึง 31 ตุลาคม 2025) จะถูกเก็บไว้โดย Services Australia การเข้าถึงเงินทุนเหล่านี้ในระหว่างการย้ายจะดำเนินการดังนี้

- ผู้ให้บริการทั้งสองรายสามารถเข้าถึงบัญชี Home care (การดูแลที่บ้าน) ของคุณ (ส่วนที่รัฐบาลถือครองจากเงินทุนที่ยังไม่ได้ใช้จ่าย) เมื่อโอนย้าย
- ผู้ให้บริการที่คุณกำลังจะออกจากโครงการจะมีเวลา 60 วันในการสรุปใบแจ้งหนี้ค้างชำระสำหรับการดูแลและบริการของคุณนับจากวันที่คุณออกจากโครงการ หลังจากนั้นจะไม่สามารถเรียกร้องสิทธิในนามของคุณได้อีกต่อไป

- หากคุณเข้ารับการดูแลก่อนเดือนกันยายน 2021 และผู้ให้บริการที่คุณกำลังจะออกจากระบบได้ถือครองเงินทุนที่ยังไม่ได้ใช้จ่ายจากผู้ให้บริการในเครือรัฐในนามของคุณ เงินทุนเหล่านี้จะถูกโอนเข้าบัญชี Home care (การดูแลที่บ้าน) ของคุณภายใน 60 วันหลังจากการย้าย
- เงินสมทบ (ค่าธรรมเนียม) ของผู้เข้าร่วมโครงการที่ยังไม่ได้ใช้จ่ายจะถูกคืนให้คุณภายใน 70 วันหลังจากสิ้นสุดการให้บริการ

หากฉันเปลี่ยนจากโปรแกรมแพ็คเกจการดูแลที่บ้าน การจัดการการจ่ายเงินสมทบของฉันจะได้รับผลกระทบหรือไม่

หากคุณได้รับการอนุมัติและ/หรือได้รับบริการดูแลผู้สูงอายุผ่านแพ็คเกจการดูแลที่บ้านในหรือก่อนวันที่ 12 กันยายน 2024 การจัดการการจ่ายเงินสมทบของคุณจะไม่มีผลกระทบหากคุณเปลี่ยนผู้ให้บริการ

ถ้าฉันต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะอย่างไร

ขั้นตอนแรกคือการติดต่อผู้ให้บริการของคุณโดยตรง พูดคุยเกี่ยวกับข้อกังวลของคุณกับพวกเขาเพื่อดูว่าพวกเขาสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือของคุณได้หรือไม่

ผู้ให้บริการแต่ละรายมีขั้นตอนการร้องเรียนที่ต้องปฏิบัติตามซึ่งพวกเขาจะสามารถบอกคุณได้

หาก你不พอใจกับการตอบสนองของผู้ให้บริการ คุณสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้สูงอายุที่ 1800 951 822 หรือที่ [AgedCareQuality.gov.au](https://www.agedcarequality.gov.au) ใครก็สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้และบริการนี้ฟรี คุณสามารถร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน เป็นความลับ หรือเปิดเผยก็ได้คุณสามารถติดต่อคณะกรรมการได้แม้ว่าคุณจะยังไม่ได้พูดคุยกับผู้ให้บริการก่อนหน้านี้

คุณอาจต้องการติดต่อ เครือข่ายสนับสนุนผู้สูงอายุ (OPAN) ที่ 1800 700 600 เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของคุณและการสนับสนุนในการพูดคุยกับผู้ให้บริการของคุณ

ไปที่ [OPAN.org.au](https://www.opan.org.au) เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่ OPAN สามารถช่วยคุณได้

ข้อมูลทั้งหมดในเอกสารนี้ถูกต้องตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2025

สำหรับความช่วยเหลือ

ไปที่ MyAgedCare.gov.au
โทร 1800 200 422

ติดต่อด้วยตนเอง: ไปที่ศูนย์บริการของหน่วยงาน Services Australia หรือจองออนไลน์เพื่อทำการนัดหมายแบบตัวต่อตัวฟรี สำหรับข้อมูลทั่วไปและการสนับสนุน สำหรับการสนับสนุนเชิงลึก คุณสามารถพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ของคุณหากมี หรือใช้วิธีสนทนาผ่านวิดีโอ
ไปที่ ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services หรือโทรฟรี 1800 227 475