

接收評估結果

等待服務分配

尋找居家援助
服務提供商

簽訂服務協議

對您的服務
進行管理

更換居家援助服務提供商

為什麼要更換服務提供商？

更換服務提供商的一些常見原因包括：

- 搬遷到其他地點
- 尋找不同的護理或服務機構（例如需要復康護理計劃服務提供商）
- 個人需求與當前的服務提供商存有差異
- 找到一家收費更低的服務提供商。

更換服務提供商之前要考慮的事

雖然您可以隨時更換提供商，但您可能需要先考慮以下事情：

- 如果您目前正在使用臨終關懷計劃，鑑於可能會出現服務延誤的風險，建議參與者盡量保留現有的服務提供商。
- 如果您不滿意當前的服務提供商，或您的護理需求發生了變化，請先嘗試與您的提供商討論您的憂慮之處。
- 如果您需要與您的提供商交涉，像服務遍佈全澳的長者倡議網絡（**Older Persons Advocacy Network**）（OPAN）等此類倡議機構可以為您提供支援。請致電 **1800 700 600** 聯繫 OPAN 或瀏覽 **OPAN.org.au**。
- 查看您的服務協議，了解與當前服務提供商的協議結束日期等條款。
- 使用「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供商（Find a provider）」工具搜索區內是否有可用的提供商，網址為 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。
- 選出候選提供商的名單並給他們打電話，確認他們可否提供服務，是否可滿足您的需求和偏好。
- 與您的新提供商討論並考慮在結束當前提供商的服務後，您是否有足夠的季度預算和未動用的資金用於本季度剩餘時間的服務。您的新提供商可能在開始服務後的 28 天才知道您的準確預算情況。
- 如果您之前從居家護理配套服務轉過來的，而且有未使用的資金，您當前的提供商必須將居家護理配套服務中任何未使用的資金轉移給聯邦政府，資金交由澳洲民政部管理。
- 與您當前和新的提供商擬定服務開始和結束日期。

在與當前提供商結束服務之前，我是否需要尋找新的提供商？

為了盡量減低對您的服務造成中斷，您應該在與當前提供商商訂結束日期之前開始尋找新的提供商。

使用「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供商」工具，查看其他提供商可否提供您所需的護理和服務以及價格，網址為 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。您亦可致電 **1800 200 422** 聯繫「我的老年護理服務」尋求協助。

您亦可前往澳洲民政部服務中心或在網上預約免費的面對面查詢服務，獲取普通信息和協助。如果需要深度協助，您可以會見或透過視像通話與您所在地區的老年護理專業幹事（Aged Care Specialist Officer）談談。瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-FaceTo-Face-Services** 或致電免費熱線 **1800 227 475**（工作日上午 8 點至下午 5 點）。

您有責任通知當前的提供商您打算停掉他們的居家護理服務。

如何激活轉介碼來更換服務提供商？

致電「我的老年護理服務」，重新激活您的轉介碼。您需要向新的服務提供商提供轉介碼，方可開始接受他們的服務。

當您的新提供商接受了重新激活的轉介碼時，您當前的提供商會收到通知。您應該與當前的提供商進行商議，正式約定當前服務的結束日期。

為了保證護理服務的連續性，您當前的提供商應與您的新提供商聯繫，確保他們準備充足並能夠接受您作為參與者。

我必須與新的提供商簽訂多長時間的服務協議？

新提供商開始服務的日期必須在您與當前提供商約定的結束日期當天或之後。

一旦您與當前的服務提供商確定了服務結束日期，從下一季度的第一天開始，您將有 12 個月的時間與新的提供商簽訂服務協議，若未在期限內完成，您的資金將被撤回。要重新獲得「居家支援」服務，您需要致電「我的老年護理服務」。

為防止您的服務中斷，強烈建議您在以下情況之前不要終止與當前提供商的服務協議：

- 尋找新的提供商並確認他們能否提供您所需要的護理和服務
- 向您當前的提供商提供新提供商的詳細信息
- 與您的新提供商討論服務協議並確認開始日期
- 與您當前的提供商確認結束日期。

如果您不再想要當前的提供商提供服務，並且在簽署新的服務協定之前需要更多時間，您應該讓當前的提供商知道您計劃停掉他們的服務。您可以約定一個未來的結束日期，以便您有足夠的時間來決定是否簽訂新的服務協議。

未使用的資金會被怎樣處理？

您的居家護理帳戶（任何從 2021 年 9 月至 2025 年 10 月 31 日期間政府撥給您而未曾使用的「居家護理計劃」補助金）由澳洲民政部保管。在更換服務提供商期間，這些資金將按以下方式進行管理：

- 更換後，新舊兩家服務提供商都可以使用您的居家護理帳戶（即政府持有的未使用資金）。
- 您即將離開的服務提供商，從您的退出日期起的 60 天內，可結清所有與您護理和服務相關的未付帳單，在此之後，他們將無法再代表您申請任何支款。

- 如果您於 2021 年 9 月之前開始接受護理服務，且離開的服務提供商代表您持有聯邦政府機構發放的未使用資金，這些資金將在更換後的 60 天內轉入您的居家護理帳戶。
- 所有未使用的參與者自費金額（費用），將在服務停止後 70 天內退還給您。

如果我是從居家護理配套服務轉過來的，我的自付費用會受到影響嗎？

如果您在 2024 年 9 月 12 日或之前獲批接受居家護理配套服務，並且/或者現正接受老年護理服務，即使您更換提供商，您的自付費用也不會受影響。

如果我想向提供商提出投訴，該怎麼辦？

第一步是直接聯繫您的提供商。與他們討論您的疑慮，看看他們可否幫您解決問題。

每家服務提供商都有自己既定的投訴機制，他們會向你講解有關信息。

如果您不滿意提供商的回覆，您可以通過以下方式向老年護理質量與安全委員會（Aged Care Quality and Safety Commission）投訴（致電 **1800 951 822** 或瀏覽 **AgedCareQuality.gov.au**）。任何人都可以提出投訴，而且這項服務是免費的。您可以用匿名、保密或公開的方式投訴。即使您沒有先與您的提供商談過，您也可以聯繫委員會。

您還可以致電 **1800 700 600** 聯繫長者權益倡議網絡（Older Persons Advocacy Network）（OPAN）了解您的權益和支持，並獲取與提供商交涉的支持。

瀏覽 **OPAN.org.au** 深入了解 OPAN 可以怎樣為您提供協助。

本出版物的內容為2025年11月1日後
的準確信息。

如需協助

請訪問 **MyAgedCare.gov.au**。
電話：**1800 200 422**。

親臨服務中心：前往澳洲民政部服務中心或網上預約免費面對面會談，獲取基本信息和支援。如果需要深度協助，您可以親自或透過視像通話與您所在地區的老年護理專業幹事（Aged Care Specialist Officer）談談。

請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或致電免費熱線 **1800 227 475**。