



# 서비스 제공업체가 재택 돌봄 서비스 방식을 변경하면 어떻게 해야 할까요?

1800 951 822  
agedcarequality.gov.au

본 안내서는 재택 돌봄 패키지 프로그램(Home Care Packages Program)을 통해 재택 서비스를 이용하는 사용자를 위한 지침과, 서비스 제공업체에서 재택 서비스 방식을 변경하려 할 때 사용자가 할 수 있는 조치를 안내합니다.



## 서비스 제공업체가 변경할 때 사용자가 알아야 할 사항

시간이 지남에 따라 재택 돌봄과 서비스(home care and service) 방식이 변경되어야 할 경우도 있습니다. 이러한 변경이 발생하는 이유는 사용자의 돌봄 요구나 서비스 비용의 변화 등 여러 가지가 있습니다.

사용자는 권리가 있으며 서비스 제공업체는 사용자에게 변경을 요청할 때 법적 책임을 다해야 합니다. 재택 돌봄 계약의 조건, 사용자가 받는 돌봄과 서비스 및/또는 예산을 변경해야 할 경우도 있습니다.

## 계약

재택 돌봄 계약은 사용자와 서비스 제공업체 간의 법적 계약입니다. 계약은 돌봄 및 서비스 제공 방법, 제공업체, 비용 등을 명시합니다. 계약의 일부로 제공업체는 사용자에게 개별적인 예산 명세와 돌봄 및 서비스 계획도 제공해야 합니다.

이때 사용자에게 계약 체결을 서두르는 느낌이나 압박감이 들어서서는 안 됩니다. 사용자는 충분한 시간을 들여 내용을 이해한 뒤 서명하면 됩니다.

다음과 같은 경우 제공업체는 계약 변경을 사용자와 상의해야 합니다.

- 사용자의 돌봄 요구사항이 바뀌는 경우
- 패키지 수준을 변경하는 경우
- 사용자가 검토를 요청할 때
- 제공업체의 비용이 변경될 때, 또는
- 정부가 재택 서비스 프로그램이나 재정 지원 방식을 변경함에 따라 사용자의 돌봄 서비스 조건이 바뀌는 경우

계약이 변경되면 사용자는 갱신된 계약서를 한 부 받아야 합니다. 서비스 제공업체는 사용자가 변경사항에 동의하는지를 반드시 물어봐야 합니다. 사용자가 동의를 나타내고자 문서에 직접 서명할 필요는 없지만, 해당 업체는 사용자가 변경에 동의했다는 서면 기록을 항상 보관해야 합니다.

## 가격

서비스 제공업체가 돌봄과 서비스에 청구하는 가격을 변경하려는 경우 그 이유를 사용자에게 알려야 합니다. 제공업체가 가격을 변경할 때는 다음을 준수해야 합니다.

- 돌봄 및 서비스 비용에 관한 명확한 설명 제공
- 가격 인상 사유에 대한 명확한 설명 제공 (예: 임금 인상, 물가 연동, 연료비 등)
- 청구하는 가격이 합리적인지 확인 (예: 사용자는 재택 돌봄 패키지를 통해 정원관리 같은 서비스를 이용하기 때문에 사용자 본인이 직접 계획할 때보다 비용이 더 들지 않아야 함).
- 필요하지 않은 서비스에 시간을 추가하여 가격을 부풀리지 않음(예: 오래 걸리지 않는 약물 투여에 2시간을 청구하는 경우)
- 불필요한 서비스에 최소 시간을 설정하거나 서비스 시간에 제한을 두지 않음(예: 2시간 단위로만 서비스를 수락하고 15분짜리 서비스 제공은 거부)
- 사용자가 실제로 받지 않은 서비스에 대한 요금을 청구하지 않음
- 재택 돌봄 패키지를 사용자가 직접 관리하는 경우에도 하청 서비스에 대한 별도 요금을 청구하지 않음

## 예산

서비스 제공업체는 사용자가 받을 돌봄 및 서비스와 그 비용을 자세히 설명하는 예산 명세를 서면으로 제공해야 합니다. 패키지 수준에 따라 사용할 수 있는 자금이 결정되며, 이러한 자금이 어떻게 쓰이는지 정리하여 예산에 명시합니다.

사용자는 예산 계획 수립에 참여하여 자신의 평가된 요구사항과 목표 및 선호도를 반영해야 합니다.

다음의 변경사항이 있을 때는 예산을 검토하고 변경해야 합니다.

- 사용자의 돌봄 및 서비스
  - 돌봄과 서비스 제공 비용
  - 사용자가 예산 검토를 요청하는 경우
- 돌봄 제공 비용은 시간이 지나면서 임금 인상이나 재화 및 서비스 가격의 상승에 따라 달라집니다. 서비스 제공업체는 사용자의 돌봄 요구가 계속 충족될 수 있도록 사용자와 함께 정기적으로 예산을 검토해야 합니다.

## 협의를

서비스 제공업체가 사용자의 돌봄과 서비스 또는 서비스를 받는 방법을 변경하려면 다음을 준수해야 합니다.

- 사용자에게 변경이 필요한 이유를 안내
- 변경사항이 사용자에게 어떤 영향을 미치는지 설명
- 사용자가 정보에 입각한 선택을 할 수 있도록 관련 정보 제공
- 변경된 부분이 언제 시작하는지 해당 일정을 안내

- 사용자가 변경사항에 동의하지 않는다면 다른 어떤 옵션이 있는지 설명

사용자는 서비스 제공업체와 이러한 협의를 할 때 자신을 도와줄 지원 담당자를 요청할 수 있습니다. 여기에는 사용자의 대리인, 노인 옹호 네트워크(OPAN)와 같은 옹호 서비스 또는 통역사가 해당할 수 있습니다.

사용자는 서비스 제공업체와 모든 변경사항을 협의할 권리가 있습니다. 변경사항에 동의하지 않을 때는 본인에게 적합한 옵션과 패키지에서 본인이 원하는 것을 해당 업체와 상의할 수 있습니다. 자신에게 더 적합한 다른 옵션을 안내해 달라고 요청해도 됩니다.

서비스 제공업체와 합의에 도달할 수 없다면 OPAN과 같은 비밀이 보장되는 무료 서비스에 연락하여 해당 업체와 조건을 협상할 때 옹호 지원을 받을 수 있습니다.

서비스 제공업체의 변경 방식이 마음에 들지 않으면, 해당 업체에 피드백을 제공하고 불만을 제기하거나 노인복지 품질안전위원회(이하 '위원회')에 연락하여 도움을 요청할 수 있습니다.

## 사용자의 요구, 목표, 선호도에 부합하는 서비스

돌봄 및 서비스 계획은 소비자가 주도합니다. 즉, 서비스 제공업체는 사용자와 협력하여 사용자에게 필요한 돌봄과 서비스 그리고 이러한 서비스의 제공 방법과 일정을 결정해야 합니다.

돌봄과 서비스는 소비자의 주도로 이루어지지만, 다른 경우도 있습니다.

- 예산이 사용자가 원하는 모든 돌봄과 서비스를 충당하지 못할 수도 있음(예: 간호와 같은 필수 돌봄이 필요한 경우 확대된 청소 서비스보다 우선순위가 높음)
- 제공업체가 모든 서비스를 사용자가 원하는 방식이나 시기에 맞게 정확히 제공하지 못할 수도 있음
- 사용자가 원하는 시간에 이용할 돌봄 보호사(care worker)가 없다면 서비스 제공업체가 돌봄 또는 서비스 이용 시간의 변경을 요청할 수 있습니다. 이러한 요청이 합리적이고 사용자의 안전이나 복지에 부정적인 영향을 미치지 않는다면, 요청에 열린 자세로 임하는 것이 중요합니다.

**사용자의 선호도를 수용할 수 없는 경우 모든 변경사항에 관해 사용자와 소통하며 그 이유를 공개적이고 명확하게 설명해야 합니다. 앞서 설명한 것처럼, 서비스 제공업체는 돌봄 서비스의 변경사항을 사용자와 상의해야 합니다.**

돌봄 및 서비스 계획에는 다음이 포함되어야 합니다.

- 사용자의 평가된 요구사항, 선호도, 목표에 따른 돌봄과 서비스
- 하청업체의 사용 여부를 포함하여 돌봄을 제공하는 업체와 인원
- 서비스 이용 요일과 빈도 및 시간

- 돌봄 보호사 선택(가용성에 따라 다름)과 같이 사용자가 원하는 서비스의 유형 및 선호도에 대한 요청
- 사용자의 안전과 복지에 대한 위험을 고려하는 등 돌봄 및 서비스의 제공 방법에 관한 세부 내용

서비스 제공업체가 원하는 변경사항에 사용자가 동의한다면, 갱신된 계약서, 돌봄 계획, 예산 또는 다른 문서를 요청하여 변경사항이 올바른지, 이용약관이 제공업체와 합의한 내용과 맞는지 등을 확인하는 것이 중요합니다.

변경하기 위해 사용자가 서명할 필요는 없지만, 동의한 돌봄 서비스의 변경 내용을 반영하여 갱신한 서류들을 한 부씩 보관해야 합니다.

## 제공업체의 돌봄 및 서비스 종료

재택 서비스의 종료 조건은 재택 돌봄 계약에 포함되어야 합니다.

서비스 제공업체가 사용자에게 재택 서비스 제공을 중단할 수 있는 몇 가지 상황이 있습니다(일명 ‘권리 보장 규정’). 제공업체는 이러한 규정을 최후의 수단으로만 사용해야 합니다.

서비스 제공업체가 재택 서비스 제공을 중단하려는 경우, 사용자에게 그 이유를 설명하고 이유에 관한 증빙을 제공해야 합니다.

해당 업체가 돌봄 및 서비스를 종료하는 경우, 사용자는 돌봄과 서비스를 제공할 새로운 업체를 선택할 권리가 있습니다.

서비스 제공업체의 재택 서비스 제공을 종료하는 것도 사용자가 선택할 수 있습니다. 사용자는 이를 해당 업체에 서면으로 알려야 합니다. 재택 돌봄 계약은 필요한 통지 기간과 요청 방식(서신 또는 이메일 여부) 등 관련 세부 내용을 명시해야 합니다. 사용자는 돌봄과 서비스의 연속성을 유지하도록 현행 및 신규 업체와 협력해야 합니다.

서비스 제공업체는 사용자가 서비스를 종료할 때 해약 수수료를 부과할 수 없습니다.

## My Aged Care를 사용한 서비스 제공업체 비교 및 선택

**사용자는 돌봄과 서비스를 위해 어떤 제공업체를 이용할지 선택할 수 있습니다.**

My Aged Care 웹사이트는 서비스 제공업체를 비교하여 선택하도록 도와주며 서비스 가격에 관한 정보를 제공합니다. 또한 My Aged Care 전화 1800 200 422번으로 문의하여 자세한 정보를 알아보거나 다른 제공업체로 변경하는 데 도움을 받을 수 있습니다.

전화 1800 227 475번으로 연락해서 노인복지 전문 담당자와 대면 약속을 예약하셔도 됩니다.

웹사이트도 참조하시기를 바랍니다.  
[myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au).

## 옹호 및 지원

노인 옹호 네트워크(OPAN) 지원 전화 1800 700 600번으로 연락하면 독립적인 무료 정보와 지원을 받을 수 있습니다. 또는 [opan.org.au](http://opan.org.au) 를 방문하여 도움을 받을 방법을 자세히 알아보십시오.

## 품질안전위원회 지원 안내

돌봄 서비스에 대해 우려 사항이 있으면 해당 제공업체에 문제를 제기할 수 있습니다. 우려 사항에 관해 제공업체와 이야기하는 것이 불편하거나 이미 시도했지만 만족스러운 결과를 얻지 못했다면, 노인복지 품질안전위원회에 연락하여 도움을 받을 수 있습니다.

노인복지 품질안전위원회(Aged Care Quality and Safety Commission) 연락처

**전화** 1800 951 822

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

**이메일** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)

**우편** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <해당 주의 수도>

## 위원회에서 어떤 도움을 줄 수 있나요?

위원회에 연락할 경우 지원 사항:

- 사용자의 말을 경청하고 문제점을 파악
- 해당 서비스 제공업체에 문의
- 사용자와 해당 업체가 사용자의 권리와 책임을 이해할 수 있도록 지원

- 서비스 제공업체가 자신의 책임을 이해하는지 확인
- 제공업체가 사용자의 기대에 부합하는 실행 계획에 동의하도록 지원
- 사용자에게 다시 연락하여 상황이 개선되었는지 확인

## 사용자가 서비스 제공업체에 물어볼 몇 가지 질문

서비스 제공업체와 논의하면 해당 업체가 사용자의 요구나 우려 사항을 더 잘 이해하는 데 도움이 될 수 있습니다. 사용자는 가족이나 대리인에게 자신을 대신해 말해달라고 부탁해도 됩니다.

아래는 제공업체와 이러한 대화를 나누는 데 도움이 될 만한 몇 가지 질문입니다.

### 서비스 제공업체가 돌봄 방식을 변경하려는 경우

- 내게 동의를 구하는 변경사항이 모두 무엇입니까?
  - 가격이 변하나요?
  - 돌봄 및 서비스가 달라지나요?
  - 돌봄과 서비스의 제공 일정이 바뀌나요?
- 이러한 변경이 필요한 이유는 무엇인가요?
- 이와 관련하여 내게 제공할 정부 출처 정보가 있나요?

### 변경사항이 사용자에게 어떤 영향을 미칩니까?

- 이런 변경으로 내가 피해를 보나요?
- 동일한 돌봄과 서비스를 계속 받을 수 있나요?
- 비용이 더 많이 드나요?
- 내가 이용할 수 있는 다른 옵션에는 어떤 것이 있나요?

### 서비스 제공업체가 가격을 인상하려는 경우

- 모든 비용이 더 오르나요, 아니면 나의 개인적인 돌봄만 인상되나요?
- 예산이 어떻게 변경되는지 보여줄 수 있나요?
- 현재 패키지 자금으로 변경사항을 충당할 수 있나요?

### 제공업체가 사용자의 돌봄과 서비스 시간을 변경 또는 연장하려는 경우

- 동일한 돌봄과 서비스를 제공하는 데 시간이 더 걸리는 이유는 무엇인가요?
- 현재 계약에 만족하고 있는데 이대로 유지할 수 있나요?
- 적시에 필수 서비스를 계속 받으려면 어떻게 해야 하나요?



### 서비스 제공업체가 사용자에게 서명을 요청한 경우

- 무엇에 서명해야 하나요?
- 생각할 시간을 가질 수 있나요?
- 이 문서를 잘 이해했는지 모르겠습니다. 설명을 도와줄 사람이 있나요?
- 내가 서명한 모든 문서의 사본을 받을 수 있나요?

### 제공업체가 사용자에게 돌봄과 서비스를 중단한다고 말한 경우

- 돌봄을 중단하는 이유는 무엇인가요?
- 계약이 체결되어 있는데 어떻게 돌봄을 중단할 수 있나요?
- 돌봄 제공이 중단되면 해당 돌봄과 서비스를 어떻게 받을 수 있나요?

제공업체가 사용자의 동의 없이 돌봄과 서비스를 중단한 경우에는 위원회에 연락하여 도움을 요청할 수 있습니다.

### 사용자의 체크리스트

|                             |                            |                              |                               |
|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 무엇이 변경되는지 이해했습니까?           | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니요 | <input type="checkbox"/> 모르겠음 |
| 변경이 이루어지는 이유를 이해했습니까?       | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니요 | <input type="checkbox"/> 모르겠음 |
| 비용이 더 드는 이유를 이해했습니까?        | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니요 | <input type="checkbox"/> 모르겠음 |
| 본인에게 선택권이 주어졌습니까?           | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니요 | <input type="checkbox"/> 모르겠음 |
| 변경에 관해 필요한 모든 정보를 가지고 있습니까? | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니요 | <input type="checkbox"/> 모르겠음 |
| 이러한 변경에 대해 생각할 시간이 주어졌습니까?  | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니요 | <input type="checkbox"/> 모르겠음 |
| 서명을 요청받은 문서를 한 부 가지고 있습니까?  | <input type="checkbox"/> 예 | <input type="checkbox"/> 아니요 | <input type="checkbox"/> 모르겠음 |

이 질문 중 하나라도 **아니요** 또는 **모르겠음** 이라고 답한 경우

- 해당 서비스 제공업체에 자세한 내용을 문의
- 노인복지 품질안전위원회에 연락



노인복지 품질안전위원회는 호주 전역을 지켜온 전통 원주민과 그들의 대지와 바다 및 지역사회와의 지속적인 관계를 존중합니다. 원주민과 그들의 문화, 과거와 현재의 원로들에게 경의를 표합니다.

2023년 5월



**전화번호**

1800 951 822



**웹사이트**

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



**우편주소**

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, 해당 주의 수도