



2. 노인요양보호 평가팀(ACAT)의 평가

주택에서 도움이 필요하거나 노인 요양시설 입소를 고려하신다면, 먼저 노인요양보호 평가팀(Aged Care Assessment Team - ACAT)*의 무료 평가가 필요할 수도 있습니다. ACAT의 일원이 여러분의 현재 상황에 관해 이야기를 나누고 여러분이 정부가 보조하는 노인요양보호 서비스를 받을 자격이 있는지 판단할 것입니다.

*주의: 노인요양보호 평가팀은 빅토리아 주에서 노인요양보호 평가서비스(Aged Care Assessment Service - ACAS)라고 불립니다.

ACAT 평가는 언제 필요한가요?

여러분이 복합적인 노인요양보호 필요사항이 있고 아래 사항에 해당한다면, ACAT 평가와 승인이 필요할 것입니다:

- 모든 수준의 재가보호 패키지(Home Care Package)를 통해서 제공되는 노인요양보호 서비스를 이용하고자 할 경우
- 연계 간호 프로그램(Transition Care Program)을 통해서 제공되는 서비스를 받고자 할 경우
- 보호자 휴식서비스(respite care)를 받고자 할 경우
- 노인 요양시설에 입소하고자 할 경우.

기초 수준 또는 노인요양보호 필요사항이 있고 식사와 교통비 등 연방정부 재가지원 프로그램을 통한 서비스를 이용하기를 원하실 때는 재가지원 평가를 받아야 합니다. 정부가 보조하지 않는 노인요양보호 서비스는 재가지원 평가나 ACAT 평가가 필요치 않습니다. 이러한 서비스의 예로는 자원봉사단체와 자선단체가 제공하는 서비스가 있습니다.

ACAT 평가는 어떻게 진행되나요?

지역 ACAT 의 일원(일반적으로 간호사, 사회복지사 또는 기타 의료 전문인)이 여러분 자택(입원 중이라면 병원)을 방문하여 여러분의 일상생활에 관하여 상담할 것입니다. 또한, 평가를 받을 때 여러분의 가족, 친구 혹은 간호인도 함께 참석하여 추가 도움을 받으셔도 좋습니다.

ACAT 직원은 여러분을 만나기 전에 여러분의 병력을 담당 의사와 논의해도 되는지 허가를 요청할 수도 있습니다. 동의하신다면, ACAT 직원이 그 동의를 기록할 것입니다.

ACAT 평가(ACAT assessment)는 다음 단계들로 이루어집니다. ACAT 직원은:

- 평가를 시작하기 전에 여러분의 허락을 구할 것입니다.
- 여러분이 특정 노인요양보호 서비스를 신청하기를 원하는지 물어볼 것입니다. 여러분에게 서비스에 관해 설명한 다음, 신청을 원한다면 신청서에 서명하도록 요청할 것입니다.
- 여러분의 일상활동에 관한 질문을 하고 활동의 일부 또는 전부에 도움이 필요한지 물어볼 것입니다. 여러분의 전반적인 건강과 특정 질환에 대해서도 질문할 것입니다. 이러한 질문으로 여러분에게 어떤 도움이 어느 정도 필요한지 판단할 수 있게 됩니다.
- 여러분이 계속 자택에서 지내려면 더 도움이 필요한지, 아니면 노인 요양시설에 입소하는 게 더 나은지 자신의 의견을 말할 것입니다.
- 여러분 근처에서 제공하는 모든 서비스에 관한 정보를 알려드릴 것입니다.

평가가 끝난 후

ACAT 평가가 끝난 후, ACAT 는 평가 결과를 서면으로 통보합니다. 이 서신은 여러분에게 승인된 서비스와 그러한 결정의 사유를 명시하고, 그 외 기타 평가 정보도 제공합니다.

이 문서들을 잘 보관하시기 바랍니다. 서비스 제공업체가 여러분에게 정부가 보조하는 노인요양보호 서비스를 받을 자격이 있는지 확인할 때 유용한 서류입니다.

여러분에게 내려진 평가 결과에 불만이 있을 때는, 서신에 설명된 ACAT 결정의 재검토 신청 절차를 참조하시기 바랍니다.

ACAT 평가 중 여러분의 권리

ACAT 직원처럼 여러분이 잘 알지 못하는 사람으로부터 평가를 받는 것이 다소 불안할 수도 있습니다.

여러분을 방문하는 의사, 간호사나 기타 전문인들은 여러분과 같은 상황에 있는 사람들과 상담하는 데 익숙하고 여러분의 처지를 잘 이해합니다. 따라서 그런 불안감을 느끼신다면, 그들에게 여러분의 상황과 걱정거리를 솔직하게 말씀해 주십시오.

여러분의 권리는 다음과 같습니다:

- 인격적이고 존중하는 대우를 받을 권리
- 평가 절차에 대한 정보를 받고 어떤 일이 어떤 이유로 진행되는지 설명을 들을 권리
- 여러분의 견해와 생각을 표현할 권리
- 여러분의 병력 등 개인 정보의 기밀 유지 권리
- 원할 경우, 여러분이 원하는 사람(간호인, 친구 혹은 친척 등)을 평가에 참석시킬 권리
- ACAT 가 마련하는 통역사를 이용할 권리
- 여러분에게 조언을 제공하고, 여러분의 처지를 대변하는 독립적인 변호인과 상담할 권리

ACAT 평가 과정 중 여러분의 권리가 존중되지 않았다고 생각한다면, ACAT 를 고용한 해당 주 정부나 테리토리 정부에 불만을 제기하실 수 있습니다.

ACAT 평가에 대한 우려 제기

ACAT 의 역할은 여러분의 필요사항에 대한 평가를 수행하고 여러분에게 맞는 서비스를 연결해 드리는 것입니다. 때로는 평가 과정 중 여러분이 받은 대우에 관한 우려가 있을 수 있고, 여러분은 이러한 우려를 제기할 권리가 있습니다. 우려를 제기함으로써 여러분뿐만 아니라 타인을 위해서도 서비스를 개선하는 계기가 마련됩니다.

어떻게 하면 되나요?

모든 ACAT 는 여러분이 제기한 우려 사항을 처리하는 절차를 마련해 두고 있습니다. 먼저 ACAT 와 상담하여 해결 방안을 찾는 것을 추천합니다. 일반적으로 여러분이나

여러분의 대변인이 팀 리더와 직접 이야기를 나누어 문제를 해결하는 것이 가장 효과적입니다. 그들의 역할은 여러분을 돕는 것이며 여러분의 우려 사항을 경청할 것입니다. 우려 사항을 제기할 때 다른 누군가에게 부탁하여 도움을 받는 것도 고려해보십시오.

불만을 제기한 문제가 해결되지 않으면 어떻게 하나요?

여러분과 ACAT 가 문제를 해결하지 못하면, 관련 주 또는 테리토리 정부에 여러분의 불만을 제기할 수 있습니다. ACAT 는 주 및 테리토리 정부의 산하에 있으므로, 해당 정부의 불만 처리 절차에 따라 ACAT 팀에 대한 불만이 처리됩니다.

평가 결과에 만족하지 못하면 어떻게 하나요?

평가 결과가 변경되어야 한다고 생각한다면, 호주 연방 정부의 사회서비스부 차관(Secretary of the Australian Government Department of Social Services)에게 서신을 보내어 여러분에 내려진 평가 결과가 변경되어야 하는 이유를 알려주십시오. 아래 주소로 발송해야 합니다.

The Secretary
Department of Social Services
C/- Director
Aged Care Branch (NSW and ACT)
GPO Box 9820
SYDNEY NSW 2001

사회서비스부 차관에게 보내는 서신은 반드시 ACAT 로부터 결과 통보를 받은 지 28 일 이내에 발송해야 합니다. ACAT 의 통지서에 불만 제기 절차가 자세히 설명되어 있습니다.

ACAT 로부터 여러분의 평가 결과를 설명하는 통지서나 노인요양보호 고객 기록(Aged Care Client Record)을 받지 못했다면, ACAT 에 연락해서 사본을 요청하시기 바랍니다.

ACAT 결정에 대한 첫 재검토에는 여러분이 부담하는 비용이 없습니다. 하지만 재검토 결과에도 동의할 수 없어 재심 행정 위원회(Administrative Appeals Tribunal)에 이의를 제기할 때는 비용이 있을 것입니다.

노인요양보호 변호 서비스

다른 우려 제기 방법이나 여러분의 권리에 관한 조언을 구하는 방법으로는 노인요양보호 변호 서비스가 있습니다. 이 서비스는 모든 주와 테리토리에서 제공됩니다. 기타 노인요양보호 사항과 관련된 불만을 제기할 때도 여러분을 대변해 드릴 수 있습니다.

다음 단계

추가 정보가 필요하거나 지역 ACAT 를 찾는 데 도움이 필요할 때는 My Aged Care 에 1800 200 422 번으로 문의하시기 바랍니다.

My Aged Care 1800 200 422

 통번역 서비스(TIS) 131 450