



2. تقييمات فريق تقييم رعاية المسنين (ACAT)

إذا احتجت إلى مساعدة في المنزل أو إذا كنت تفكر في الانتقال إلى دار رعاية المسنين، فقد تحتاج أولاً الحصول على تقييم مجاني بجريه ACAT*. سيتحدث معك أحد أعضاء فريق ACAT عن وضعك الحالي وسيحدد ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات رعاية خاصة بالمسنين تدعمها الحكومة مالياً.

*ملحوظة: تُعرف فرق تقييم رعاية المسنين، في فيكتوريا، بخدمة تقييم رعاية المسنين (ACAS).

متى أحتاج تقييم ACAT؟

ستحتاج تقييم وموافقة ACAT إذا كانت لديك احتياجات رعاية خاصة بالمسنين ذات طبيعة مُعقَّدة، وتريد أن:

- تحصل على خدمات رعاية خاصة بالمسنين من خلال أي مستوى من مستويات جِزَم الرعاية المنزلية.
- تتلقى الخدمات عن طريق برنامج الرعاية الانتقالية
- تتلقى رعاية قصيرة الأمد في دار رعاية المسنين
- تنتقل إلى دار رعاية المسنين.

ستحتاج إلى تقييم الحصول على دعم منزلي إذا كنت من ذوي الاحتياجات ذات المستوى الابتدائي أو احتياجات الرعاية الخاصة بالمسنين وتريد الحصول على خدمات من خلال برنامج الدعم المنزلي التابع للكمونث، كالوجبات الغذائية والنقل. ولن تحتاج التقييم للحصول على دعم منزلي أو تقييم من ACAT للحصول على خدمات الرعاية الخاصة بالمسنين التي لا تتلقى دعماً مالياً من الحكومة؛ مثل الخدمات التي تقدمها مجموعات تطوعية ومنظمات خيرية.

ماذا يحدث أثناء تقييم ACAT؟

سيحدد أحد أعضاء فريق ACAT المحلي الذي تتبع له - والذي يكون عادة ممرضاً أو موظفاً بالخدمة الاجتماعية أو شخصاً آخر من اختصاصيي الرعاية الصحية - موعداً لمقابلتك في بيتك (أو في المستشفى إذا كنت في المستشفى حالياً) وسيتحدث معك عن الكيفية التي تُدير بها حياتك اليومية. ونرحب أيضاً برغبتك في تواجده أي شخص آخر معك - كأحد أفراد العائلة، أو صديق، أو القائم على رعايتك لحضور عملية التقييم معك ولتقديم دعم إضافي لك.

قد يستأذنك عضو فريق ACAT للتحدث إلى طبيبك لمناقشة تاريخك الطبي قبل مقابلتك. إذا أعطيتك الإذن، فسيقوم عضو فريق ACAT بتسجيل موافقتك.

توضح الخطوات التالية باختصار ما يمكنك توقعه في تقييم ACAT. سيقوم أحد أعضاء فريق ACAT:

- باستئذائك لإجراء التقييم
- بسؤالك إذا كنت ترغب في التقدم بطلب للموافقة على تلقي خدمات معينة للرعاية الخاصة بالمسنين. وسيشرح خيارات الخدمة المتاحة لك، فإذا أردت التقدم بطلب على إحداها، سيطلب منك التوقيع على استمارة الطلب

- بتوجيه أسئلة لك تتعلق بالأنشطة المعيشية اليومية التي تقوم بها وما إذا كنت تحتاج المساعدة في تأدية بعضها أو كلها. وسيود أن يتحدث معك أيضًا عن حالتك الصحية بوجه عام وظروفك الصحية الخاصة. سيساعده ذلك على تحديد مقدار المساعدة التي تحتاجها ونوعيتها
- بالتحدث معك عما إذا كان يعتقد أنك تحتاج مزيدًا من الدعم لكي تتمكن من الاستمرار في الإقامة في بيتك، أو إذا كان يعتقد أن من الأفضل دعمك في دار رعاية المسنين
- بإعطائك معلومات عن جميع الخدمات المتاحة في منطقتك المحلية.

بعد التقييم

بعد التقييم، سيرسل لك فريق ACAT خطابًا يُعلمك بنتيجة التقييم الذي أجراه لحالتك. سيحدد الخطاب أنواع الخدمات المُصرَّح لك أن تتلقاها، إلى جانب الأسباب الداعية لذلك. وستتلقى أيضًا معلومات أخرى تتعلق بالتقييم. عليك أن تحتفظ بنسخة من هذه الوثائق لأنها ستسهّل الأمر على مقدمي الخدمة من حيث التأكد من أهليتك للحصول على الخدمات التي تدعمها الحكومة لتقديم الرعاية الخاصة بالمسنين.

إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة التقييم، سيرد في الخطاب أيضًا شرحًا للكيفية التي تتمكن بها من طلب مراجعة لقرار ACAT.

حقوقك أثناء تقييم ACAT

قد تشعر ببعض القلق حيال فكرة الخضوع للتقييم من قِبَل شخص لا تعرفه كأحد أعضاء فريق ACAT. إذا انتابك هذا الشعور، تذكّر أن الممرض أو موظف الخدمة الاجتماعي أو أي اختصاصي آخر يزورك هو شخص له خبرة في التحدث إلى أشخاص في حالات مثل حالتك وسيتفهم شعورك. أخبره بصراحة بحالتك وبمكامن القلق عندك.

لك الحق في:

- تلقّي معاملة تتسم بالكرامة والاحترام
- تلقّي معلومات عن عملية التقييم، وعما يحدث ولماذا
- التعبير عن آرائك وأفكارك
- أن تُعامل معلوماتك الشخصية، كتاريخك الطبي، بسرية
- أن يتواجد معك شخص أثناء التقييم إذا رغبت في ذلك. قد يكون هذا الشخص أحد أفراد عائلتك، أو صديق حميم أو مقدم الرعاية
- أن تحصل على مترجم شفوي، تتولى ACAT أمر توفيره لك
- التحدّث إلى مناصِر مستقل يساعده بإسداء النصح أو العمل نيابة عنك.

إذا كنت غير مقتنع بأن حقوقك قد أُخذت في الاعتبار خلال عملية التقييم التي يجريها ACAT، يمكنك التقدم بشكوى إلى حكومة الولاية أو المقاطعة المعنية التي توظف فريق ACAT.

إثارة مكامن القلق حيال تقييم ACAT

ينحصر دور ACAT في الاضطلاع بتقييم احتياجاتك ومساعدتك على التوصل إلى الخدمة. في بعض الحالات، قد تثار في نفسك بعض دواعي القلق حيال الطريقة التي تمت معاملتك بها خلال عملية التقييم. لك الحق في إثارة دواعي القلق هذه. إثارة الأمور التي تقلقك تساعد على تحسين الخدمات، ليس لك فحسب، بل للآخرين أيضًا.

ما الذي يجب عليّ فعله؟

توجد لدى جميع فرق ACAT إجراءات موضوعية للنظر في دواعي القلق التي تنتابك. نقترح أن تتحدث أولاً مع ACAT لكي ترى ما إذا كان بإمكانهم تقديم المساعدة. أفضل النتائج تتأتى غالباً عندما تتحدث أنت أو من ينوب عنك مباشرةً مع رئيس فريق ACAT لحل أي مشكلات. فهو متواجد لمساعدتك وسوف يستمع لأي أمور تقلقك. يمكنك أيضاً التفكير في الاستعانة بشخص يدعمك عند إثارة الأمور التي تقلقك.

ماذا لو لم تُحل شكواي؟

إذا لم تتمكن أنت وفريق ACAT من حل المسألة، يمكنك إثارة دواعي قلقك لدى حكومة الولاية أو المقاطعة المعنية. توظف حكومات الولايات والمقاطعات فرق ACAT، وعليه، فكل فريق مشمول بإجراءات الشكاوى الخاصة بالحكومة التي يتبع لها.

ماذا لو لم أَرْضَ عن نتيجة التقييم؟

إذا كنت تعتقد أن نتيجة التقييم يجب أن تتغير، يمكنك إرسال خطاب إلى سكرتير دائرة الحكومة الأسترالية للخدمات الاجتماعية وأن تخبره عن السبب الذي تعتقد أن النتيجة يجب أن تتغير من أجله. عليك الكتابة للعنوان التالي:

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

يجب عليك إرسال الخطاب للسكرتير في غضون 28 يوماً من تاريخ تلقيك خطاب ACAT. سيشتمل الخطاب الذي تتلقاه من ACAT على مزيد من المعلومات عن كيفية التقدم بشكوى أو استئناف القرار.

إذا لم تتلقى خطاباً من ACAT يفسر لك نتيجة التقييم، أو نسخة من سجل زبون الرعاية الخاصة بالمسنين، فيجب عليك الاتصال بـ ACAT وطلب نسخة منهم.

لن تتحمل أية مصروفات إذا طلبت مراجعة قرار موافقة ACAT في بداية الأمر. وإذا لم توافق على النتيجة بعد إعادة النظر وترغب في رفع حالتك إلى مجلس الاستئناف الإداري، عندئذ سيكون هناك رسم.

خدمات مناصرة الرعاية الخاصة بالمسنين

الطريقة الأخرى لإثارة دواعي القلق أو للحصول على استشارة حول حقوقك تتم عن طريق خدمات مناصرة الرعاية الخاصة بالمسنين. هذه الخدمات متاحة في جميع الولايات والمقاطعات. بإمكانهم أيضاً تمثيلك إذا احتجت التقدم بشكوى تتعلق بأي مسألة أخرى من مسائل الرعاية الخاصة بالمسنين.

الخطوات التالية

للحصول على مزيد من المعلومات أو مساعدة للتعرف على موقع ACAT، اتصل بمركز الاتصال التابع لـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422.

