



## 2. Beoordeling door Aged Care Assessment Team (ACAT) (ouderenzorgbeoordelingsteam)

Als u thuis wat hulp nodig hebt of erover denkt om naar een ouderenzorginstelling te verhuizen, moet u mogelijk eerst een gratis beoordeling door een ACAT\* laten uitvoeren. Een medewerker van een ACAT bespreekt uw huidige situatie met u en bepaalt of u in aanmerking komt voor door de overheid gesubsidieerde ouderenzorgverlening.

\* *Opmerking:* In Victoria wordt in plaats van Aged Care Assessment Teams gesproken van Aged Care Assessment Service (ACAS) (ouderenzorgbeoordelingsdienst).

### Wanneer heb ik een ACAT-beoordeling nodig?

U hebt een beoordeling en goedkeuring van een ACAT nodig als u gecompliceerde ouderenzorgbehoeften hebt en een van de volgende dingen wilt:

- toegang tot ouderenzorgverlening via een van de niveaus van het Home Care Package (thuiszorgpakket);
- dienstverlening via het Transition Care Program (overgangszorgprogramma);
- respijtzorg in een ouderenzorginstelling;
- verhuizen naar een ouderenzorginstelling.

U hebt een Home Support Assessment (thuiszorgbeoordeling) nodig als u instapniveau- of ouderenzorgbehoeften hebt en toegang wilt tot dienstverlening via het Commonwealth Home Support Programme (Commonwealth-thuiszorgprogramma), zoals maaltijden en vervoer. U hebt geen Home Support Assessment of ACAT-beoordeling nodig voor ouderenzorgverlening die niet door de overheid wordt gesubsidieerd, zoals diensten aangeboden door vrijwilligersorganisaties en liefdadigheidsinstellingen.

## **Wat gebeurt er bij een ACAT-beoordeling?**

Een medewerker van uw plaatselijk ACAT– meestal een verpleegkundige, een maatschappelijk werker of een andere medewerker van de gezondheidszorg – spreekt een tijd met u af om bij u thuis langs te komen (of in het ziekenhuis, als u momenteel bent opgenomen) voor een gesprek over hoe het er in uw dagelijks leven aan toe gaat. Als u behoefte aan steun hebt, kunt u ook iemand anders, zoals een familielid, kennis of zorgverlener, uitnodigen om de beoordeling bij te wonen.

Mogelijk zal de ACAT-medewerker uw toestemming vragen om vóór de afspraak met uw dokter over uw medische geschiedenis te praten. Als u daarmee instemt, wordt uw toestemming vastgelegd door de ACAT-medewerker.

De volgende stappen vormen een beknopt overzicht van wat u kunt verwachten bij een ACAT-beoordeling. De ACAT-medewerker doet het volgende:

- uw toestemming vragen om de beoordeling te mogen uitvoeren;
- vragen of u goedkeuring wilt aanvragen voor het gebruik van bepaalde ouderenzorgdiensten. De ACAT-medewerker legt uit wat deze dienstverleningsopties inhouden en vraagt u om een aanvraagformulier te ondertekenen als u een aanvraag wilt doen;
- u vragen stellen over uw alledaagse activiteiten en of u bij die activiteiten of bij een deel daarvan hulp nodig hebt. Ook bespreekt de ACAT-medewerker met u uw algemene gezondheidstoestand en eventuele specifieke aandoeningen. Aan de hand hiervan kan worden bepaald hoeveel en welke soort hulp u nodig hebt;
- met u bespreken of zij denken dat u meer hulp nodig hebt om thuis te kunnen blijven wonen, of het aangeven als de indruk bestaat dat u beter geholpen zou kunnen worden in een ouderenzorginstelling;
- u informatie geven over alle in uw buurt beschikbare diensten.

### **Na de beoordeling**

Na de beoordeling schrijft het ACAT u een brief met de uitkomsten van de beoordeling. In de brief wordt vermeld voor welke diensten u bent goedgekeurd en de redenen waarom. U ontvangt ook andere beoordelingsinformatie.

Zorg dat u een kopie van deze documenten bewaard, want aan de hand hiervan kunnen zorgverleningsinstanties gemakkelijker bepalen of u in aanmerking komt voor door de overheid gesubsidieerde ouderenzorgdiensten.

Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst van de beoordeling, dan vindt u in de brief ook informatie over hoe u een herziening van het ACAT-besluit kunt aanvragen.

## **Uw rechten tijdens een ACAT-beoordeling**

Het kan dat u het idee een beetje verontrustend vindt, dat u wordt beoordeeld door iemand die u niet kent, zoals een medewerker van een ACAT.

Als u zich zo voelt, bedenk dan dat de verpleegkundige, maatschappelijk werker of andere medewerker die u bezoekt ervaring heeft in gesprekken met mensen in uw situatie en goed begrijpt hoe u zich voelt. U kunt openlijk praten over uw situatie en over dingen waar u bezorgd over bent.

### **U hebt het recht:**

- om waardig en met respect te worden behandeld;
- om informatie te krijgen over het beoordelingsproces, over wat er gebeurt en waarom;
- om uw eigen mening en ideeën te uiten;
- op vertrouwelijke behandeling van uw persoonlijke gegevens, zoals uw medische geschiedenis;
- om als u dat wilt iemand anders uit te nodigen bij de beoordeling, zoals een familielid, goede vriend of zorgverlener;
- op een tolk, die het ACAT voor u kan regelen;
- om met een onafhankelijke belangenbehartiger te praten die u kan helpen met goede raad en die namens u kan optreden.

Als u van mening bent dat uw rechten niet zijn gerespecteerd tijdens het ACAT-beoordelingsproces, kunt u een klacht indienen bij de overheid van uw deelstaat of territorium, de werkgever van de ACAT's.

## **Kwesties in verband met de ACAT-beoordeling ter sprake brengen**

Het is de functie van het ACAT om uw behoeften te beoordelen en u te helpen de juiste zorgverlening te krijgen. Het kan soms gebeuren dat u ontevreden bent met uw behandeling tijdens het beoordelingsproces. U hebt het recht om dergelijke kwesties ter sprake te brengen. Dit kan bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening, niet alleen voor uzelf, maar ook voor anderen.

### **Wat doe ik dan?**

Elk ACAT heeft vaste procedures voor het behandelen van door u aangedragen kwesties. Het kan verstandig zijn om eerst met het ACAT te praten om samen een oplossing te zoeken. Het werkt vaak het best als uzelf, of degene die u vertegenwoordigt, problemen rechtstreeks met de ACAT-teamleider bespreekt. Deze is hier speciaal voor aangesteld en zal altijd luisteren naar uw zorgen. U kunt ook iemand vragen om u te steunen wanneer u een kwestie ter sprake wilt brengen.

## **Wat doe ik als mijn klacht niet wordt verholpen?**

Als u en het ACAT de kwestie niet samen kunnen oplossen, kunt u de kwestie aanhangig maken bij de overheid van uw deelstaat of territorium. ACAT's zijn in dienst van de deelstaat of het territorium, dus elk team valt onder de klachtenprocedure van de betreffende autoriteiten.

## **Wat als ik niet tevreden ben met de uitkomst van de beoordeling?**

Als u van mening bent dat de uitkomst moet worden gewijzigd, kunt u een brief schrijven aan de secretaris van het Australian Government Department of Social Services (het Australisch ministerie van Sociale Voorzieningen) waarin u uitlegt waarom u vindt dat de uitkomst moet worden gewijzigd. Gebruik hiervoor het volgende adres:

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

U moet de secretaris schrijven binnen 28 dagen na ontvangst van uw brief van het ACAT. Uw brief van het ACAT bevat nadere inlichtingen over het indienen van een klacht of beroep.

Als u geen brief van het ACAT ontvangt waarin de uitkomst van de beoordeling wordt toegelicht, of geen exemplaar van uw Aged Care Client Record (cliëntdossier ouderenzorg), neem dan contact op met het ACAT om een kopie aan te vragen.

Het aanvragen van een herziening in eerste instantie van een ACAT-toestemming is gratis. Als u het niet eens bent met de uitkomst van de herziening en de zaak aanhangig wilt maken bij het Administrative Appeals Tribunal (beroepstribunaal bestuurszaken), dan zijn daar kosten aan verbonden.

## **Belangenbehartigingsdiensten ouderenzorg**

Een andere manier om een kwestie ter sprake te brengen of advies in te winnen over uw rechten, is via de belangenbehartigingsdiensten voor de ouderenzorg. Deze diensten zijn in elke deelstaat en elk territorium gevestigd. Ze kunnen u ook vertegenwoordigen als u een klacht moet indienen over andere zaken in verband met ouderenzorg.

## Hoe nu verder

Voor nadere inlichtingen of voor hulp bij het vinden van een ACAT kunt u bellen met het My Aged Care Contact Centre op 1800 200 422.

---

My Aged Care 1800 200 422



Translating and Interpreting Services (TIS) (vertaal- en tolkendiensten) 131 450