



2. Αξιολογήσεις της Ομάδας Αξιολόγησης Φροντίδας Ηλικιωμένων (ACAT)

Αν χρειάζεστε κάποια βοήθεια στο σπίτι ή σκέφτεστε να εισέλθετε σε γηροκομείο, μπορεί να χρειαστείτε πρώτα μια δωρεάν αξιολόγηση από μια ACAT*. Ένα μέλος της ACAT θα μιλήσει μαζί σας για την τρέχουσα κατάστασή σας και θα υπολογίσει αν είστε επιλέξιμοι να λάβετε επιδοτούμενες από την κυβέρνηση υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

**Σημείωση:* Στη Βικτώρια, οι Ομάδες Αξιολόγησης Φροντίδας Ηλικιωμένων είναι γνωστές ως Υπηρεσία Αξιολόγησης Φροντίδας Ηλικιωμένων (ACAS).

Πότε χρειάζομαι μια αξιολόγηση ACAT;

Θα χρειαστείτε μια αξιολόγηση ACAT και έγκριση αν έχετε σύνθετες ανάγκες φροντίδας ηλικιωμένων και θέλετε να:

- έχετε πρόσβαση σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, μέσω οποιουδήποτε επιπέδου από Πακέτο Φροντίδας Ηλικιωμένων
- λαμβάνετε υπηρεσίες μέσω του Προγράμματος Μεταβατικής Φροντίδας
- λαμβάνετε φροντίδα ανάπαυλας σε γηροκομείο
- εισέλθετε σε γηροκομείο.

Θα χρειαστείτε μια Αξιολόγηση Στήριξης στο Σπίτι, αν έχετε ανάγκες βασικού επιπέδου ή ανάγκες φροντίδας ηλικιωμένων και θέλετε να έχετε πρόσβαση σε υπηρεσίες μέσω του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Στήριξης στο Σπίτι, όπως γεύματα και μεταφορές. Δεν θα χρειαστείτε Αξιολόγηση Στήριξης στο Σπίτι ή αξιολόγηση ACAT για υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που δεν επιδοτούνται από την κυβέρνηση. Για παράδειγμα, οι υπηρεσίες που προσφέρονται από εθελοντικές ομάδες και φιλανθρωπικούς οργανισμούς.

Τι συμβαίνει σε μια αξιολόγηση ACAT;

Ένα μέλος της τοπικής σας ACAT - συνήθως ένας νοσηλευτής, κοινωνικός λειτουργός ή άλλος επαγγελματίας υγείας - θα επισκεφθεί το σπίτι σας (ή το νοσοκομείο, αν είστε ήδη στο νοσοκομείο) και θα σας μιλήσει για το πόσο καλά διαχειρίζεστε την καθημερινή ζωή σας. Είναι επίσης ευπρόσδεκτο να παραστεί μαζί

σας κάποιο άτομο - ίσως ένα μέλος της οικογένειας, φίλος, ή ο φροντιστής – κατά τη διάρκεια της αξιολόγησής σας για επιπλέον στήριξη.

Το μέλος της ACAT μπορεί να ζητήσει την άδειά σας να μιλήσει στο γιατρό σας για να συζητήσει το ιατρικό ιστορικό σας, πριν να συναντηθεί με σας. Αν συμφωνείτε, η συγκατάθεσή σας θα καταγραφεί από το μέλος της ACAT.

Τα ακόλουθα βήματα περιγράφουν εν συντομία τι μπορείτε να περιμένετε να συμβεί κατά τη διάρκεια μιας αξιολόγησης ACAT. Το μέλος της ACAT θα:

- ζητήσει την άδειά σας για να πραγματοποιήσει την αξιολόγηση
- σας ρωτήσει αν θέλετε να υποβάλλετε αίτηση για να λάβετε ορισμένες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων. Θα σας εξηγηθούν αυτές οι επιλογές υπηρεσιών, και αν θέλετε να υποβάλλετε αίτηση, θα σας ζητηθεί να υπογράψετε ένα έντυπο αίτησης
- σας υποβάλλει ερωτήσεις σχετικά με τις καθημερινές σας δραστηριότητες διαβίωσης και αν χρειάζεστε βοήθεια με όλες ή μερικές από αυτές. Θα θέλει επίσης να μιλήσετε για τη γενική κατάσταση της υγείας σας και ειδικές συνθήκες της υγείας σας. Αυτό θα βοηθήσει να υπολογίσει πόση και τι είδους βοήθεια χρειάζεστε
- σας μιλήσει για το αν νομίζει ότι χρειάζεστε περισσότερη στήριξη ώστε να μπορείτε να ζείτε στο δικό σας σπίτι, ή αν νομίζει ότι μπορείτε να λάβετε καλύτερη στήριξη σε γηροκομείο
- σας δώσει πληροφορίες σχετικά με όλες τις υπηρεσίες που διατίθενται στην περιοχή σας.

Μετά την αξιολόγηση

Μετά την αξιολόγηση, η ACAT θα σας γράψει για να σας ενημερώσει για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης σας. Η επιστολή θα αναφέρει συγκεκριμένα τις υπηρεσίες που έχουν εγκριθεί να λάβετε, καθώς και τους λόγους της έγκρισης. Θα λάβετε επίσης άλλες πληροφορίες αξιολόγησης.

Θα πρέπει να κρατήσετε ένα αντίγραφο αυτών των εγγράφων γιατί θα είναι ευκολότερο για τους παρόχους υπηρεσιών να επιβεβαιώνουν ότι είστε επιλέξιμοι να λάβετε κυβερνητικές επιδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

Αν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα της αξιολόγησής σας, η επιστολή θα εξηγήσει επίσης τον τρόπο να ζητήσετε επανεξέταση της απόφασης ACAT.

Δικαιώματα κατά τη διαδικασία αξιολόγησης ACAT

Μπορεί να αισθανθείτε λίγο ανήσυχτοι με την ιδέα αξιολόγησης από κάποιο άτομο που δεν γνωρίζετε, όπως ένα μέλος μιας ACAT.

Αν αισθάνεστε έτσι, απλά να θυμάστε ότι ο νοσηλευτής, κοινωνικός λειτουργός ή άλλος επαγγελματίας που σας επισκέπτονται έχουν εμπειρία να μιλάνε με άτομα στην κατάστασή σας και θα καταλάβουν πώς αισθάνεστε. Πες τους με ειλικρίνεια για την κατάστασή σας και ποιες είναι οι ανησυχίες σας.

Έχετε το δικαίωμα να:

- σας συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό
- λάβετε πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία αξιολόγησης, να σας πουν τι συμβαίνει και για ποιο λόγο
- εκφράσετε τις δικές σας απόψεις και ιδέες

- διαχειρίζονται τα προσωπικά σας στοιχεία, όπως το ιατρικό ιστορικό, εμπιστευτικά
- έχετε κάποιο άτομο μαζί σας κατά την αξιολόγηση, αν το επιθυμείτε. Αυτό μπορεί να είναι ένα μέλος της οικογένειας, στενός φίλος ή φροντιστής
- έχετε διερμηνέα, που μπορεί να κανονίσει η ACAT
- μιλήσετε σε έναν ανεξάρτητο παραστάτη που μπορεί να σας βοηθήσει με συμβουλές, ή να ενεργήσει για λογαριασμό σας.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι από τη διασφάλιση των δικαιωμάτων σας κατά τη διάρκεια διαδικασίας αξιολόγησης από την ACAT, μπορείτε να υποβάλετε παράπονα/καταγγελία στην κυβέρνηση της πολιτείας ή επικράτειά σας που απασχολεί την ACAT.

Εγείροντας ανησυχίες για την αξιολόγηση ACAT

Ο ρόλος της ACAT είναι να προβαίνει σε αξιολόγηση των αναγκών σας και να σας βοηθά να συνδεθείτε με μια υπηρεσία. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να έχετε ανησυχίες για το πώς σας μεταχειρίστηκαν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης. Έχετε το δικαίωμα να εγείρετε τις ανησυχίες αυτές. Εγείροντας τις ανησυχίες σας μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση των υπηρεσιών, όχι μόνο για εσάς, αλλά επίσης και για τους άλλους.

Τι πρέπει να κάνω;

Κάθε ACAT έχει διαδικασίες για να αντιμετωπίζει τις ανησυχίες σας. Σας προτείνουμε πρώτα να μιλήσετε με την ACAT για να δείτε αν μπορεί να βοηθήσουν. Συνήθως είναι καλύτερα αν εσείς ή το άτομο που σας εκπροσωπεί μιλήσετε απευθείας στον επικεφαλής της ομάδας ACAT για να επιλύσετε οποιαδήποτε προβλήματα. Ο ρόλος τους είναι να σας βοηθούν και θα ακούσουν τις ανησυχίες σας. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε από κάποιον να σας υποστηρίξει όταν εγείρετε τις ανησυχίες σας.

Τι γίνεται αν δεν επιλυθούν τα παράπονά μου;

Αν εσείς και η ACAT δεν μπορείτε να επιλύσετε το ζήτημα, μπορείτε να εγείρετε την ανησυχία σας με τις αρμόδιες κυβερνήσεις των Πολιτειών ή των Επικρατειών. Οι ομάδες ACAT απασχολούνται από τις κυβερνήσεις των Πολιτειών ή Επικρατειών, έτσι κάθε ομάδα καλύπτεται από τις διαδικασίες καταγγελιών της Κυβέρνησής τους.

Τι γίνεται αν δεν είμαι ικανοποιημένος/η με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης;

Αν νομίζετε ότι το αποτέλεσμα της αξιολόγησης θα πρέπει να αλλάξει, μπορείτε να γράψετε στο Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών της Αυστραλιανής Κυβέρνησης και να αναφέρετε γιατί νομίζετε ότι πρέπει να αλλάξει. Θα πρέπει να γράψετε στην ακόλουθη διεύθυνση:

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

Θα πρέπει να γράψετε στο Γενικό Γραμματέα εντός 28 ημερών από την λήψη της επιστολής σας από την ACAT. Η επιστολή της ACAT θα περιλαμβάνει περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορείτε να υποβάλετε παράπονα ή να ασκήσετε έφεση.

Εάν δεν λάβετε επιστολή που εξηγεί το αποτέλεσμα της αξιολόγησής σας από την ACAT, ή αντίγραφο του Μητρώου σας Πελάτη Φροντίδας Ηλικιωμένων, μπορείτε να απευθυνθείτε στην ACAT και να ζητήσετε αντίγραφο.

Ως πρώτο βήμα δε θα σας κοστίσει χρήματα να ζητήσετε επανεξέταση μιας έγκρισης ACAT. Αν δεν συμφωνείτε με το αποτέλεσμα της επανεξέτασης και θέλετε να προχωρήσετε την υπόθεσή σας στο Διοικητικό Εφετείο, τότε θα υπάρξει χρέωση.

Υπηρεσίες συνηγορίας φροντίδας ηλικιωμένων

Ένας άλλος τρόπος να εγείρετε κάποιο πρόβλημα ή να λάβετε συμβουλές για τα δικαιώματά σας είναι μέσω των υπηρεσιών συνηγορίας φροντίδας ηλικιωμένων. Αυτές οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε κάθε πολιτεία και επικράτεια. Μπορούν επίσης να σας εκπροσωπήσουν αν πρέπει να υποβάλετε παράπονα σχετικά με οποιαδήποτε άλλα ζητήματα φροντίδας ηλικιωμένων.

Τα επόμενα βήματα

Για περισσότερες πληροφορίες ή βοήθεια να βρείτε μια ACAT, καλέστε το Κέντρο Επικοινωνίας Φροντίδας My Aged Care στο 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422



Υπηρεσίες Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS) 131 450