

2. 安老服務評估組（Aged Care Assessment Team - ACAT）評估

如果你在家中需要一些幫助，或者正在考慮搬入安老院，你可能先要接受一次 ACAT* 的免費評估。ACAT 的一位成員將與你討論你目前的狀況，並確定你是否有資格獲得政府補貼的安老服務。

*注意：安老服務評估組（Aged Care Assessment Teams）在維州稱為安老服務評估處（Aged Care Assessment Service - ACAS）。

我在甚麼情況下需要接受 ACAT 評估？

如果你需要綜合安老服務，並希望得到以下服務，則需要接受 ASAT 的評估和核准：

- 透過任何級別的綜合家庭護理服務（Home Care Package）獲得安老服務。
- 透過過渡期護理計劃（Transition Care Program）獲得服務。
- 在安老院接受暫托服務。
- 搬入安老院。

如果你有基本的安老需求並且希望透過聯邦家庭援助計劃 Commonwealth Home Support Programme 獲得膳食和交通等服務，你將需要接受家庭援助評估（Home Support Assessment）。如果你接受的安老服務不由政府補貼，例如由義工和慈善機構提供的服務，你無需接受家庭服務評估或者 ACAT 評估。

ACAT 評估如何進行？

一名你本地的 ACAT 成員 - 通常是一位護士，社工或其他保健護理專業人士 - 將約定一個時間上門造訪你（如果你當時正在住院，則到醫院造訪），瞭解目前你的日常生活自理能力如何。我們也歡迎其他人 - 一位家人，朋友或你的照顧者陪同你參加評估，為你提供更多支援。

ACAT 成員可能會徵求你的同意，在與你見面之前和你的醫生討論你的病史。如果你同意，你的許可將由 ACAT 成員進行記錄。

以下步驟簡要概括了 ACAT 評估如何進行。ACAT 成員將會：

- 徵求你同意進行評估。

- 問你是否希望申請某種安老服務。他們將向你解釋這些服務項目，而如果你確實想申請，他們會要求你在一份申請表上簽名。
- 詢問你的日常活動，以及你是否在所有或部分活動中需要協助。同時他們還會和你討論你的整體健康狀況及具體健康問題。這將有助於他們確定你需要多少幫助及哪一類幫助。
- 告訴你他們認為你是否需要進一步援助，以便繼續住在自己家中，或者他們認為你在安老院可能會得到更好的照顧。
- 為你提供你所在地區的現有服務的資訊。

評估之後

評估之後，ACAT 會寫信給你，通知你評估結果。信中將通知獲准的具體服務以及原因。你還會收到其他的評估資料。

你應該保留一份這些文件的副本，這樣做便於服務機構確認你有資格獲得政府補貼的安老服務。

如果你對評估結果不滿意，這封信也說明了如何要求對 ACAT 的決定進行覆檢。

你在接受 ACAT 評估過程中的權利

由陌生人（例如 ACAT 成員）為你進行評估，你可能會覺得有點憂慮不安。

如果你有這種感覺，就請記住，來訪你的護士，社工或其他專業人士在和與你情況相同的人交談方面經驗豐富，能夠理解你的感受。請如實告訴他們你的情況和憂慮。

你有權：

- 受到禮遇和尊重。
- 獲得關於評估程式的資訊，瞭解正在發生的事情及其原因。
- 發表你自己的看法和意見。
- 要求對你的個人資料，例如醫療記錄，進行保密。
- 如果你願意，可以讓某個人在評估過程中陪伴你。這個人可以是家人、好友或者你的照顧者。
- 獲得傳譯服務，ACAT 可為你安排傳譯員。
- 諮詢一位獨立代言人，他/她可以向你提供建議或作為你的代表。

如果你認為在 ACAT 評估過程中，你的權利沒有得到尊重，則可以向雇用 ACAT 的相關州或領地政府投訴。

提出對 ACAT 評估的憂慮

ACAT 的工作是對你的需求進行評估，並幫助你連接一項服務。在某些情況下，你可能對評估過程中你所受到的待遇感到憂慮。你有權提出這些憂慮。提出憂慮有助於改善服務品質，不僅有利於你本人，也有利於其他人。

我應該怎麼做？

每個 ACAT 都有一套你化解憂慮的程式。我們建議你首先和 ACAT 溝通，看看他們是否可以幫助你。通常最佳方法是你或你的代表透過直接與 ACAT 的主管人員溝通來解

決問題。他們的工作就是幫助你，並會聆聽你的憂慮。你也可以考慮在提出憂慮時要其他人到場為你提供支持。

如果我的投訴得不到解決怎麼辦？

如果你和 ACAT 未能解決問題，你可以向相關州或領地政府提出你的憂慮。ACAT 受雇於州或領地政府，所以當地政府的投訴程式適用於每個小組。

如果我對評估結果不滿意怎麼辦？

如果你認為應該更改評估結果，你則可以寫信給澳州政府社會服務部秘書（**Secretary of the Australian Government Department of Social Services**），說明你認為應該更改結果的理由。你應寫信到以下地址：

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

你必須在收到 ACAT 信件的 28 天內寫信給秘書（**the Secretary**）。ACAT 給你的信函會包括你如何進行投訴或上訴的詳細資訊。

如果你沒有收到 ACAT 向你解釋評估結果的信件或者你的安老服務客戶記錄（**Aged Care Client Record**），你應該聯絡 ACAT，要求得到一份。

初次要求對 ACAT 的決議進行覆檢是完全免費的。如果你不同意覆檢結果，希望進一步上訴至行政上訴仲裁委員會（**Administrative Appeals Tribunal**），則需要支付費用。


安老服務的代言服務

另外一個提出憂慮或獲得有關你權利的建議的途徑，是通過安老護理的代言服務。每個州或領地都提供這些服務。如果你需要就任何其他安老服務問題進行投訴，他們也可以代表你。

下一步

如果你需要獲得更多資訊，或需要協助尋找 ACAT，請致電 1800 200 422 我的安老服務聯絡中心（**My Aged Care Contact Centre**）。

我的安老服務（**My Aged Care**）1800 200 422

 翻譯和傳譯服務（**TIS**）131 450