

2. 养老服务评估组（Aged Care Assessment Team - ACAT）评估

如果您在家需要一些帮助，或正在考虑搬入养老院，您可能需要先接受一次 ACAT* 的免费评估。ACAT 的一位成员将与您讨论您目前的状况，并确定您是否有资格获得政府补贴的养老服务。

*注意：养老服务评估组（Aged Care Assessment Teams）在维多利亚州称为养老服务评估处（Aged Care Assessment Service - ACAS）。

我在什么情况下需要接受 ACAT 评估？

如果你需要综合养老服务，并希望得到如下服务，则需要接受 ASAT 的评估和批准：

- 通过任何级别的家庭服务组合（Home Care Package）获得养老服务
- 通过过渡期护理计划（Transition Care Program）获得服务
- 在养老院接受暂息护理
- 搬入养老院。

如果您有基本的养老需求并且希望通过联邦家庭援助计划 Commonwealth Home Support Programme 获得膳食和交通等服务，您将需要接受家庭助援评估（Home Support Assessment）。如果您接受的养老服务不由政府补贴，例如，由志愿者和慈善机构提供的服务，您不需要接受家庭援助评估或者 ACAT 评估。

ACAT 评估是怎样进行的？

一名您本地的 ACAT 成员 – 通常是一位护士，社工或其他保健专业人士 – 将约定一个时间到您家中（如果您当时正在住院，则在医院），了解目前您的日常生活自理能力如何。我们也欢迎其他人 – 一位家人、朋友或您的照顾者陪您参加评估，让您得到更多支持。

ACAT 成员可能会征求您的同意，在与您见面之前和您的医生讨论您的病史。如果您同意，您的许可将由 ACAT 成员记录下来。

以下步骤简要概括了 ACAT 评估怎样进行。ACAT 成员将：

- 征求您同意进行评估
- 询问您是否希望申请某种养老服务。他们将向您解释这些服务项目，而如果您确实想申请，他们会要求您在一份申请表上签名
- 询问您的日常活动，以及您是否在所有或部分活动中需要协助。同时他们还会和您讨论您的整体健康状况及具体健康问题。这将有助于他们确定您需要多少帮助和哪类帮助
- 告诉您他们认为您是否需要进一步援助，以便继续住在自己家中，或者他们认为您在养老院可能会得到更好的照顾。
- 为您提供您所在地区全部现有服务信息。

评估之后

评估之后，ACAT 会写信给您，告知您评估结果。信中将告诉您获准的具体服务项目以及原因。您还会收到其它评估资料。

您应该保留一份这些文件的副本，因为这能便于服务机构确认您有资格获得政府补贴的养老服务。

如果您对评估结果不满意，这封信也说明了如何要求对 ACAT 的决定进行审核。

您在接受 ACAT 评估过程中的权利

由陌生人（例如 ACAT 成员）为您进行评估，您可能会觉得有些不自在。

如果您有这种感觉，请记住，来访的护士，社工或其他专业人士在与和您情况相同的人交谈方面经验丰富，能理解您的感受。请如实告诉他们您的情况和忧虑。

您有权：

- 受到礼遇和尊重；
- 获得关于评估程序的信息，得知正在发生的事情及其原因；
- 表达您自己的观点和想法；
- 要求对您的个人信息，例如医疗记录，进行保密；
- 如果您愿意，可以让某个人在评估过程中陪伴您。这个人可以是一位家庭成员，好友或您的照顾者；
- 获得口译服务，ACAT 可为您安排口译员；
- 咨询一位独立代言人，他/她可以向您提供建议或作为您的代表。

如果您认为在 ACAT 评估过程中，您的权利没有得到尊重，可以向雇用 ACAT 的相关州或领地政府投诉。

对 ACAT 评估提出忧虑

ACAT 的职能是对您的需求进行评估，并帮助您与一项服务挂钩。在某些情况下，您可能对评估过程中您所受到的对待有忧虑。您有权利提出这些忧虑。提出忧虑有助于改善服务质量，不仅有利于您本人，也有利于其他人。

我应该怎么做？

每个 ACAT 都有一套化解忧虑的程序。我们建议您首先和 ACAT 谈一谈，看看他们是否可以帮助您。通常最佳方法是您或您的代表通过直接与 ACAT 小组负责人交谈来解决各种问题。他们的工作就是帮助您，并会聆听您的忧虑。您也可以考虑在提出忧虑时让其他人到场为您提供支持。

如果我的投诉没有得到解决怎么办？

如果您和 ACAT 未能解决问题，您可以向相关州或领地政府提出您的忧虑。ACAT 受雇于州或领地政府，所以当地政府的投诉程序适用于每个小组。

如果我对评估结果不满意怎么办？

如果您认为应该更改评估结果，则可以写信给澳大利亚政府社会服务部秘书（Secretary of the Australian Government Department of Social Services），告诉他们您认为应该更改结果的理由。您应写信到如下地址：

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

您必须在收到 ACAT 信函的 28 天内写信给秘书（the Secretary）。ACAT 给您的信函会包含您如何进行投诉或上诉的更多信息。

如果您没有收到 ACAT 解释您的评估结果的书信或您的养老服务客户记录（Aged Care Client Record），您应该向 ACAT 索取一份。

初次要求对 ACAT 决议进行审核是完全免费的。如果您不同意审核结果，希望进一步上诉至行政上诉仲裁委员会（Administrative Appeals Tribunal），则需要支付费用。


养老服务的代言服务

另外一个提出忧虑或获得有关您权利的建议的途径是通过养老服务的代言服务。每个州或领地都提供这些服务。如果您需要就任何其它养老服务问题进行投诉，他们也可以代表您。

下一步

如果您需要获得更多信息，或需要协助寻找 ACAT，请拨打我的养老服务联络中心（My Aged Care Contact Centre）电话 1800 200 422。

我的养老服务（My Aged Care）1800 200 422

 笔译和口译服务（TIS）131 450