



2. Cuộc thẩm định của Nhóm Thẩm định Nhu cầu Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Assessment Team - ACAT)

Nếu cần được hỗ trợ tại gia đôi chút hay có ý định dọn vô nhà dưỡng lão, trước tiên quý vị có lẽ cần phải được nhân viên ACAT* thẩm định miễn phí. Nhân viên ACAT sẽ thảo luận với quý vị về hoàn cảnh hiện nay của quý vị và cứu xét xem quý vị có hội đủ điều kiện để được sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên do chính phủ trợ giá hay không.

**Xin lưu ý:* Tại Victoria, Nhóm Thẩm định Nhu cầu Chăm sóc Người Cao niên được gọi là Dịch vụ Thẩm định Nhu cầu Chăm sóc Người Cao niên (ACAS)

Khi nào tôi cần ACAT thẩm định

Quý vị cần được ACAT thẩm định và chấp thuận nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc đặc biệt cho tuổi già của mình và muốn:

- sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên dù ở mức độ nào chẳng nữa qua Phương thức Chăm sóc Bao Trộn tại Gia
- sử dụng các dịch vụ qua Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp (Transition Care Program)
- được chăm sóc tạm thế (tạm thời) tại nhà dưỡng lão
- dọn vô nhà dưỡng lão

Quý vị sẽ cần được thẩm định nhu cầu hỗ trợ tại gia nếu quý vị chỉ cần được hỗ trợ ở mức độ thấp hay có nhu cầu chăm sóc người cao niên, và muốn sử dụng các dịch vụ qua Chương trình Hỗ trợ tại Gia của Chính phủ Liên bang, chẳng hạn như bữa ăn và phương tiện di chuyển. Quý vị không cần tham dự cuộc Thẩm định Nhu cầu Hỗ trợ tại Gia cũng như không cần tham dự cuộc thẩm định của ACAT để được sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên nếu như những dịch vụ ấy không được chính phủ trợ giá, chẳng hạn như các dịch vụ của các đoàn thể thiện nguyện hay các tổ chức từ thiện.

Cuộc thẩm định của ACAT được xúc tiến ra sao?

Nhân viên ACAT tại địa phương, thường là y tá, nhân viên xã hội hay chuyên viên y tế khác sẽ dàn xếp ngày giờ đến gặp quý vị tại nhà (hay bệnh viện, nếu quý vị đang nằm trong bệnh viện) và nói chuyện với quý vị để xem quý vị sinh hoạt ra sao trong cuộc sống hàng ngày. Quý vị cũng được quyền có thân nhân, bạn bè hay người chăm sóc cùng tham dự cuộc thẩm định để họ hỗ trợ thêm cho quý vị.

Nhân viên ACAT có thể sẽ yêu cầu quý vị cho phép họ liên lạc với bác sĩ để thảo luận về bệnh sử của quý vị trước khi họ gặp quý vị. Nếu quý vị đồng ý, nhân viên ACAT sẽ ghi nhận sự ưng thuận của quý vị trên văn bản để lưu lại.

Các bước dưới đây tóm lược những gì thường diễn ra trong cuộc thẩm định của ACAT. Nhân viên ACAT sẽ:

- yêu cầu quý vị cho phép xúc tiến cuộc thẩm định
- hỏi xem quý vị có muốn xin họ chấp thuận cho quý vị sử dụng những dịch vụ chăm sóc người cao niên nào đó. Họ sẽ giải thích cho quý vị biết quý vị có thể chọn trong số những dịch vụ này, và nếu quý vị muốn, họ sẽ yêu cầu quý vị ký tên vào đơn xin
- hỏi xem quý vị sinh hoạt hàng ngày ra sao, và nếu quý vị cần được giúp đỡ một phần hay toàn diện trong sinh hoạt này hay không. Họ cũng muốn quý vị cho họ biết tình trạng sức khỏe nói chung cũng như các vấn đề y tế cá biệt của quý vị. Những chi tiết này sẽ giúp họ biết quý vị cần được hỗ trợ ở mức độ nào và dưới hình thức nào
- Thảo luận với quý vị nếu họ cho rằng quý vị cần được hỗ trợ nhiều hơn để quý vị có thể tiếp tục sống tại nhà, hay nếu họ nghĩ rằng quý vị cần dọn đến nhà dưỡng lão để được hỗ trợ tốt hơn
- cho quý vị biết thông tin về tất cả các dịch vụ hiện nay trong khu vực của quý vị.

Sau cuộc thẩm định

Sau cuộc thẩm định, ACAT sẽ gửi thư báo cho quý vị biết kết quả cuộc thẩm định. Trong lá thư, họ sẽ nói rõ quý vị sẽ được hưởng các dịch vụ nào và tại sao quý vị được hưởng những dịch vụ đó. Họ cũng sẽ cho quý vị biết một số thông tin khác liên quan đến cuộc thẩm định.

Quý vị nên giữ bản sao những văn bản này, bởi vì làm như thế sẽ tạo điều kiện dễ dàng hơn cho các nhà cung cấp dịch vụ khi họ xác nhận rằng quý vị hội đủ điều kiện được hưởng những dịch vụ chăm sóc người cao niên do chính phủ trợ giá.

Lá thư còn cho quý vị biết cách thức xin xét lại quyết định của ACAT nếu quý vị không hài lòng với kết quả cuộc thẩm định.

Quý vị có những quyền nào trong cuộc thẩm định?

Quý vị có thể cảm thấy hơi lo lắng khi biết sẽ có một người lạ chẳng hạn như nhân viên ACAT thẩm định mình.

Nếu có cảm tưởng như vậy, thì xin quý vị nhớ rằng, y tá, nhân viên xã hội hay một chuyên viên nào khác đến nhà quý vị đều là những người đầy kinh nghiệm trong vai trò thảo luận với người có hoàn cảnh như quý vị và sẽ hiểu được cảm nghĩ của quý vị. Xin quý vị thẳng thắn cho họ biết hoàn cảnh cũng như những ưu tư của mình.

Quý vị có quyền:

- được tôn trọng và duy trì phẩm giá của mình
- biết thông tin về tiến trình thẩm định cũng như phải được thông báo những gì đang xảy ra kèm theo lý do
- bày tỏ quan điểm và ý kiến riêng của mình
- đòi hỏi chi tiết cá nhân chẳng hạn như bệnh sử của mình phải được bảo mật
- có thân nhân, người bạn thân hay người chăm sóc nếu muốn khi tham dự cuộc thẩm định.
- có thông dịch viên, ACAT có thể dàn xếp vấn đề này
- thảo luận với người bệnh vực độc lập. Họ có thể cố vấn hay giữ vai trò đại diện quý vị.

Nếu cho rằng ACAT không tôn trọng quyền của quý vị trong tiến trình thẩm định, quý vị có thể khiếu nại với chính quyền tiểu bang hay lãnh địa tuyển dụng nhóm ACAT đó.

Bày tỏ quan ngại về cách thức ACAT thẩm định

ACAT giữ vai trò thẩm định nhu cầu của quý vị và giúp quý vị được sử dụng dịch vụ. Trong một số trường hợp, quý vị có thể không hài lòng về cách thức họ đối xử với mình trong tiến trình thẩm định. Quý vị có quyền bày tỏ mối quan ngại của mình. Làm như thế quý vị sẽ góp phần vào nỗ lực cải thiện các dịch vụ không chỉ cho bản thân quý vị mà còn cho cả những người khác nữa.

Quý vị cần phải làm gì?

Mọi ACAT đều có thủ tục giải quyết những mối quan ngại của quý vị. Theo đề nghị của chúng tôi thì trước tiên quý vị nên nói chuyện với ACAT để xem vấn đề có thể được giải quyết hay không. Tốt hơn cả là quý vị hay người đại diện quý vị nói chuyện trực tiếp với trưởng nhóm ACAT để giải tỏa các thắc mắc. Họ là những người giữ vai trò giúp đỡ quý vị và sẽ lắng nghe quý vị bày tỏ những mối quan ngại của quý vị. Quý vị cũng có thể cân nhắc xem có nên nhờ ai đó hỗ trợ cho mình khi quý vị khiếu nại hay không.

Nếu vấn đề khiếu nại không được giải quyết thì sao?

Nếu quý vị và ACAT không thể giải quyết vấn đề thỏa đáng, quý vị có thể nêu mối quan ngại của quý vị với Chính quyền Tiểu bang hay Lãnh địa liên quan. Các nhóm ACAT được Chính quyền Tiểu bang hay Lãnh địa tuyển dụng, do đó họ phải nằm dưới sự chi phối của các thủ tục khiếu nại do Chính quyền ấy đề ra.

Nếu tôi không hài lòng với cuộc thẩm định thì sao?

Nếu cho rằng kết quả cuộc thẩm định cần được thay đổi, quý vị có thể gửi thư tới Đồng lý Văn phòng Bộ Dịch vụ Xã hội trong Chính phủ Úc để trình bày lý do quý vị nghĩ rằng kết quả cuộc thẩm định cần được thay đổi. Quý vị nên gửi thư đến địa chỉ sau đây:

The Secretary
Department of Social Services

C/- Director
Aged Care Branch (NSW and ACT)
GPO Box 9820
SYDNEY NSW 2001.

Quý vị phải gửi thư cho Đồng lý Văn phòng trong vòng 28 ngày sau khi nhận được thư của ACAT. Qua lá thư của ACAT, quý vị sẽ được hướng dẫn thêm về cách thức quý vị có thể than phiền hay khiếu nại.

Nếu không nhận được thư của ACAT với nội dung giải thích cho quý vị biết kết quả cuộc thẩm định, hay không nhận được Bản Lưu Chi tiết Khách Hàng Dịch vụ Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Client Record), quý vị nên liên lạc với ACAT để xin họ gửi cho quý vị.

Quý vị sẽ không phải trả chi phí khi yêu cầu xét lại sự chấp thuận của ACAT vào lúc đầu. Quý vị chỉ phải trả chi phí nếu không đồng ý với kết quả sau khi vấn đề được tái xét và muốn khiếu nại với Tòa Tái thẩm Hành chính (Administrative Appeals Tribunal).

Các dịch vụ hỗ trợ cho nhu cầu chăm sóc người cao niên

Quý vị cũng có thể nêu thắc mắc hay xin hướng dẫn về các quyền của mình qua các dịch vụ hỗ trợ cho nhu cầu chăm sóc người cao niên. Tiểu bang hay lãnh địa nào cũng có những dịch vụ như thế. Những dịch vụ này còn giữ vai trò đại diện cho quý vị nếu quý vị cần phải khiếu nại về bất cứ vấn đề nào khác liên quan đến nhu cầu chăm sóc tuổi già.

Các bước kế tiếp

Muốn biết thêm chi tiết hay cần được hỗ trợ trong việc tìm kiếm ACAT, xin quý vị gọi Trung tâm Liên lạc My Aged Care qua số 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422



Dịch vụ Thông Phiên Dịch (TIS) 131 450