

2. Valutazioni del Gruppo di valutazione per l'Assistenza agli Anziani ACAT (Aged care Assessment Team)

Se avete bisogno di assistenza a domicilio o state pensando di trasferirvi in una struttura residenziale per anziani, è necessaria innanzitutto una valutazione gratuita dell' ACAT*. Un membro dell'ACAT vi parlerà della vostra situazione attuale e stabilirà se siete idonei a ricevere i servizi assistenziali per anziani sovvenzionati dal governo.

*Nota: nel Victoria, i gruppi di valutazione per l'assistenza agli anziani sono denominati ACAS (Aged Care Assessment Service).

Quando è necessaria una valutazione ACAT?

La valutazione e approvazione ACAT è necessaria se avete bisogni assistenziali complessi e volete:

- accedere ai servizi di assistenza agli anziani tramite un pacchetto di assistenza a domicilio
- usufruire dei servizi tramite il programma di assistenza intermedia (Transition Care Program)
- usufruire dell'assistenza di sollievo in una struttura residenziale per gli anziani
- trasferirvi in una struttura residenziale per anziani

La valutazione per l'assistenza a domicilio è necessaria se avete bisogni assistenziali di primo livello e volete accedere a servizi quali i pasti e il trasporto tramite il Programma di assistenza a domicilio del Commonwealth (Commonwealth Home Support Programme). Non è necessaria la valutazione per l'assistenza a domicilio, né la valutazione ACAT per i servizi assistenziali che non sono sovvenzionati dal governo, come ad esempio i servizi offerti da gruppi di volontari o enti di beneficenza.

Cosa succede durante una valutazione ACAT?

Un membro del gruppo ACAT locale (solitamente un infermiere, un assistente sociale o altro operatore sanitario) prenderà appuntamento per farvi visita a casa (o in ospedale se in quel momento siete ricoverati) per capire come state gestendo le

attività quotidiane. Se lo desiderate, un vostro familiare, amico o accompagnatore potranno assistere alla valutazione per offrirvi ulteriore sostegno.

Il membro ACAT vi chiederà l'autorizzazione per parlare con il vostro medico e discutere la vostra anamnesi prima di incontrarvi. Se accetterete, il vostro consenso verrà documentato dal membro ACAT.

I seguenti punti illustrano brevemente quello che potete aspettarvi durante una valutazione ACAT. Il membro ACAT:

- vi chiederà l'autorizzazione a condurre la valutazione
- si accerterà se desiderate presentare domanda per ricevere determinati servizi per l'assistenza agli anziani. Vi presenterà le opzioni di servizio disponibili e, se volete procedere, vi chiederà di firmare un modulo di richiesta
- si informerà sulle vostre attività quotidiane e se necessitate di assistenza per svolgere alcune o tutte le attività. Si informerà inoltre sul vostro stato di salute generale ed eventuali patologie specifiche. In questo modo potrà stabilire la frequenza e il livello di assistenza di cui necessitate
- vi consiglierà un'assistenza più consistente per poter continuare a vivere a casa oppure l'assistenza presso una struttura residenziale per anziani se ritenesse che verreste meglio assistiti
- vi informerà su tutti i servizi disponibili nella vostra zona.

Dopo la valutazione

Dopo la valutazione il membro ACAT vi scriverà per farvi sapere l'esito della valutazione. Nella lettera sono specificati i servizi che siete autorizzati a ricevere insieme alle motivazioni. Riceverete anche altre informazioni in merito alla valutazione.

È consigliabile conservare una copia di tali documenti in quanto permetterà agli erogatori dei servizi di confermare con maggiore facilità che siete idonei a ricevere i servizi assistenziali sovvenzionati dal governo.

Se non siete soddisfatti dell'esito della vostra valutazione, la lettera vi spiegherà come presentare un ricorso alla decisione dell'ACAT.

I vostri diritti durante la valutazione ACAT

L'idea di essere valutati da uno sconosciuto, come un membro dell'ACAT potrebbe creare in voi una certa ansia.

In questo caso, ricordate che l'infermiere, assistente sociale o altro professionista che viene a trovarvi è esperto nel parlare con persone che si trovano nella vostra stessa situazione e sa bene cosa provate. Parlate apertamente della vostra situazione e di ciò che vi preoccupa.

È vostro diritto:

- essere trattati con dignità e rispetto
- essere informati sul processo di valutazione, su quello che succede e i motivi
- esprimere le vostre opinioni e idee
- mantenere la riservatezza dei vostri dati personali, come ad esempio l'anamnesi clinica
- avere qualcuno con voi durante la valutazione se lo desiderate, ad esempio un familiare, un caro amico o un accompagnatore
- avere un interprete convocato dall'ACAT
- consultare un patrocinatore indipendente che può consigliarvi o rappresentarvi.

Se ritenete che i vostri diritti non siano stati rispettati durante la valutazione ACAT, potete fare ricorso presso l'autorità statale o territoriale da cui dipende l'ACAT.

Esporre le vostre preoccupazioni sulla valutazione ACAT

Il ruolo dell'ACAT è quello di effettuare una valutazione delle vostre esigenze e mettervi in contatto con un determinato servizio. In alcuni casi è possibile nutrire dei dubbi sul trattamento ricevuto durante il processo di valutazione. È vostro diritto esporre tali preoccupazioni e questo contribuirà a migliorare i servizi, per voi e per gli altri.

Cosa devo fare?

Ciascun ACAT adotta procedure specifiche per esaminare i vostri reclami. Consigliamo innanzitutto di parlare all'ACAT e vedere se sono in grado di aiutarvi. Spesso l'approccio migliore per risolvere un problema è rivolgersi direttamente (di persona o tramite il vostro rappresentante) al responsabile del gruppo. Il loro compito è di ascoltarvi e aiutarvi. Potete anche chiedere a qualcuno di sostenervi quando esponete le vostre preoccupazioni.

Cosa fare se il problema non viene risolto?

Se non riuscite a raggiungere un accordo con l'ACAT, potete rivolgervi all'autorità statale o territoriale pertinente in quanto i gruppi ACAT dipendono dai governi statali e territoriali e ogni gruppo applica la procedura per i reclami del proprio governo.

Cosa fare se sono insoddisfatto dell'esito della valutazione?

Se pensate che l'esito della valutazione debba essere modificato potete scrivere al Segretario del Ministero Australiano per i Servizi Sociali giustificando la vostra richiesta. Dovete scrivere all'indirizzo seguente:

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

La lettera dovrà pervenire al Segretario entro 28 giorni dalla ricezione della lettera dell'ACAT, dove troverete ulteriori informazioni su come presentare ricorso o fare appello.

Se non ricevete la lettera di notifica dell'esito della valutazione ACAT o una copia del vostro record del cliente per l'assistenza agli anziani (Aged Care Client Record) contattate l'ACAT e fatene richiesta.

L'appello a una decisione dell'ACAT è gratuito in prima istanza. Se la decisione in prima istanza non vi soddisfa e decidete di fare appello al tribunale amministrativo (Administrative Appeals Tribunal), dovrete sostenere delle spese.


Servizi di patrocinio per i diritti degli anziani

Un altro modo per esprimere un reclamo o per ottenere consulenza sui vostri diritti è rivolgersi ai servizi di patrocinio per i diritti degli anziani. Tali servizi, disponibili in tutti gli stati e territori, forniscono una rappresentanza durante la procedura di ricorso in materia di assistenza agli anziani.

Le tappe successive

Per maggiori informazioni o per sapere dove si trova un ACAT, chiamate il Contact Centre di My Aged Care al numero 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422

 Servizio Traduttori e Interpreti (TIS) 131 450