

|  |
| --- |
| Program prijelazne skrbi (TCP)  Informacije klijentu i sporazum  Transition Care Program  Client information and agreement  Croatian |
|  |

|  |
| --- |
| Kako biste primili ovu publikaciju u pristupačnom formatu, nazovite Upravitelja prijelazne skrbi pri Ministarstvu zdravlja i društvenih usluga (Department of Health and Human Services Transition Care Program manager) na broj 03 9096 1313, koristeći Nacionalne usluge prosljeđivanja na 13 36 77, ukoliko je to potrebno.  Ovlastila i objavila Vlada Viktorije (Victorian Government), 1 Treasury Place, Melbourne.  © Država Viktorija, Ministarstvo zdravlja i društvenih usluga, svibanj 2019.  Ovim ako je to drugačije prikazano, slike u ovoj publikaciji prikazuju samo modele i ilustrativne postavke i uvijek ne pokazuju stvarne usluge, objekte ili primatelje usluga. Ova publikacije može sadržavati slike preminulih Aboridžina i naroda otočja Torresovog tjesnaca.  Dostupno na [Transition Care Program](https://www2.health.vic.gov.au/hospitals-and-health-services/patient-care/rehabilitation-complex-care/transition-care-program) <https://www2.health.vic.gov.au/hospitals-and-health-services/patient-care/rehabilitation-complex-care/transition-care-program>  (17010012 naslovna stranica) |

|  |
| --- |
| Ova knjižica pruža važne informacije o Programu prijelazne skrbi i pojašnjava što možete očekivati kada primate skrb.  Objašnjava vam koja su vaša prava i obveze kao i obveze vaše Službe prijelazne skrbi.  Ova knjižica je i formalni sporazum između vas i vaših Usluga davatelja prijelazne skrbi, kako je propisano *Zakonom o skrbi osoba starije dobi* *iz 1997.*godine. |

|  |  |
| --- | --- |
| Vaš voditelj slučaja je: |  |
| i možete ga kontaktirati na: |  |

Sadržaj

[Što je TCP program? 5](#_Toc15053430)

[Gdje će mi se pružati TCP program? 5](#_Toc15053431)

[Koliko dugo mogu ostati na ovom programu? 5](#_Toc15053432)

[Što je voditelj slučaja? 6](#_Toc15053433)

[Koje su usluge skrbi dostupne TCP programom? 6](#_Toc15053434)

[Koje vrste usluge nisu uključene? 7](#_Toc15053435)

[Priča korisnika 8](#_Toc15053436)

[Koliko ću morati plaćati? 8](#_Toc15053437)

[Kolika je naknada? 9](#_Toc15053438)

[Kako se naplaćuju naknade? 9](#_Toc15053439)

[Što ako se moje potrebe skrbi promijene? 9](#_Toc15053440)

[Što ako se moram vratiti u bolnicu tijekom TCP programa? 10](#_Toc15053441)

[Koja su moja prava i obveze? 10](#_Toc15053442)

[Kakvu kvalitetu usluga mogu očekivati? 10](#_Toc15053443)

[Tko će dobiti infor 11](#_Toc15053444)

[macije o meni? 11](#_Toc15053445)

[Što je to My Aged Care and i kakvog utjecaja ima na mene? 12](#_Toc15053446)

[Što je to planiranje skrbi unaprijed? 12](#_Toc15053447)

[Što ako imam neki problem ili pritužbu? 13](#_Toc15053448)

[Ako imate pritužbu: 14](#_Toc15053449)

[Ako imate komentar: 14](#_Toc15053450)

[Povelja o pravima njege starijih osoba 15](#_Toc15053451)

[Pristanak na listu čekanja na usluge TCP skrbi 17](#_Toc15053452)

[Moj TCP sporazum 19](#_Toc15053453)

# Što je TCP program?

Program prijelazne skrbi (The Transition Care Program, TCP) pruža kratkotrajnu njegu i usluge za starije osobe (i ponekad za mlađe osobe) nakon što napuste bolnicu. U pružanju usluga skrbi i njege (niskoga stupnja) terapije i podrške TCP omogućava starijim osobama u nastavljanju sa oporavkom van bolnice dok je prikladna dugotrajna skrb u pripremi.

Da biste mogli biti u TCP programu, Službe za procjenu skrbi osoba starije dobi vam mora, dok ste još u bolnici, izvršiti procjenu i dati odobrenje.

# Gdje će mi se pružati TCP program?

TCP skrbi može biti pružena u sklopu skrbi gdje se osoba nalazi u smještaju (kao na primjer u objektu u domu za zbrinjavanje starijih osoba ili u bolnici) ili u vašoj kući. Gdje ćete primati skrb ovisit će o skrbi koja vam je potrebna.

# Koliko dugo mogu ostati na ovom programu?

TCP skrb će početi kada napustite bolnicu. Većina osoba će ostati u ovome programu od četiri do šest tjedana. Na programu se može ostati najduže 12 tjedana, iako se u iznimnim okolnostima može odobriti produžetak do šest dodatnih tjedana.

Kroz to vrijeme vaš voditelj slučaja će u dogovoru s vama organizirati prikladnu dugoročnu potporu.

# Što je voditelj slučaja?

Dodijeljen će vam biti član TCP tima koji će biti vaš voditelj slučaja (case manager), koji će pomagati vama (i vašem skrbniku ili obitelji) od dana kada započnete program sve dok se program ne završi. Vaš voditelj slučaja će vam pomoći odrediti ciljeve za ono što želite postići.

Vaš voditelj slučaja je dio tima zdravstvenih stručnjaka koji se brinu o vama.

Vaš voditelj slučaja će:

* obaviti početnu i kontinuiranu procjenu vaših potreba skrbi
* koordinirati i zajedno s vama nadzirati plan vaše skrbi
* surađivati s davateljima usluga i informirati ih o promjenama potrebnim u planu vaše skrbi
* osigurati da vi imate priliku sudjelovati u odlukama koje utječu na vašu skrb
* pružati informacije i poduku
* postupiti kao zastupnik ili pobornik u vaše ime, ako je potrebno
* pružiti emocionalnu potporu vama i vašem skrbniku
* izraditi s vama plan otpusta kako bi se osiguralo da su potpora i usluge, koje su vam potrebne, pripremljene po završetku ovog programa.

# Koje su usluge skrbi dostupne TCP programom?

Vrsta skrbi koju ćete primati ovisit će o tome što vam je potrebno i gdje primate TCP program. Primjerice, vrsta pomoći koja će vam trebati ako ste kod kuće može se razlikovati od pomoći koja vam je potrebna ako ste u nekom smještaju. TCP program nije oblik rehabilitacije. Usluge mogu obuhvaćati:

* vođenje slučaja
* njegu
* kućne poslove poput čišćenja kuće
* pomoć s obrocima
* pomoć pri kupanju i tuširanju
* organiziranje pregleda (uključujući i prijevoz)
* društvene aktivnosti ili terapiju prilagođenu klijentu
* terapiju na nižem stupnju koju organiziraju pridružene službe
* zdravstvene djelatnike poput fizioterapeuta
* pomagala za inkontinenciju
* opremu, po preporuci fizioterapeuta ili radnog terapeuta, poput stolice za tuširanje
* zamjenu skrbnika u kući

Malo je vjerojatno da će vam biti potrebne sve ove usluge. Bolnica i osoblje TCP programa će razgovarati s vama (ili s vašim zastupnikom)i reći što vam preporučuju u svezi ciljeva skrbi i što se može pružiti u okviru sredstava koja vam stoje na raspolaganju. Vi ćete biti uključeni u izradu plana skrbi u kojem će biti zacrtane usluge koje će se pružati. Vaš voditelj slučaja će redovito s vama preispitivati ovaj plan.

Cjelokupni asortiman specifične skrbi i usluga koje se mogu pružati popisan je u nacionalnim smjernicama TCP programa. [Transition Care Program Guidelines 2015](https://agedcare.health.gov.au/programs-services/flexible-care/transition-care-programme-guidelines) <https://agedcare.health.gov.au/programs-services/flexible-care/transition-care-programme-guidelines>. Ukoliko vam je potrebna brošura sa molimo zatražite je od vašeg voditelja slučaja.

# Koje vrste usluge nisu uključene?

Ukoliko su vam potrebne opće medicinske usluge kao što su patologija ili radiologija ili želite zakazati termin sa liječnikom opće prakse, TCP osoblje vam s time može pomoći. Trošak za ove usluge nije u sklopu TCP skrbi, međutim troškovi liječnika opće prakse će biti plaćeni prema skali popusta za medicinske beneficije (Medical Benefits Schedule rebates) ukoliko primate njegu uz koju vam je pružen smještaj.

Kada je potrebno ambulantno vozilo za prijevoz sa prijelazne skrbi u stalni objekt, kući ili natrag u bolnicu, troškovi ambulantnog vozila su odgovornost korisnika. Za osobe koje su pretplaćene na usluge ambulante kao i za umirovljenike ovaj trošak će biti pokriven ali će osobe koje nisu umirovljenici i osobe koje nisu pretplaćene će dobiti račun za troškove transporta.

Uz to, troškovi lijekova (na recept) nisu uključeni u TCP program i to ćete morati zasebno platiti. Ako ste dostigli razinu da ne morate više plaćati za lijekove (safety net), molimo vas recite to svom voditelju slučaja.

# Priča korisnika

Dawn je bila u bolnici nakon pada u kojem je polomila ručni zglob. Nakon tri dana u bolnici dobila je tri tjedna TCP skrbi uz koju joj je pružen smještaj. Dawn ima Parkinsonovu bolest, koje je vjerojatno pridonijela padu, i živi sama. Njezino iskustvo sa TCP njegom je bilo pozitivno i rekla je da joj ništa nije nedostajalo.

Dawn se prvotno željela vratiti kući, ali je znala da bi joj bila potrebna znatna pomoć budući da joj je ručni zglob bio u gipsu. Iako ima troje djece koja žive otprilike ½ sata od nje, nije im željela smetati jer bi bilo teško za njih pružiti njegu koja joj je potrebna.

Kada je TCP skrb prestala ona je bila sa prijateljicom za neke vrijeme, uz pomoć privatne službe za njegu. Dawn je sada kod kuće i TCP osoblje je organiziralo aparaturu i podršku koja joj je potrebna tako da može živjeti na najneovisniji i na najsigurniji mogući način.

# Koliko ću morati plaćati?

TCP dobiva sredstva od viktorijske i australske vlade, koja pokrivaju najveći dio troškova ovog programa; no, i od vas se traži da platite naknadu kao doprinos u troškovima vaše skrbi.

TCP program nije pokriven privatnim zdravstvenim osiguranjem.

Primatelji mirovina Ministarstva poslova vojnih veterana (DVA) nisu izuzeti od naknada, osim ako ste bili ratni zarobljenik (PoW).

# Kolika je naknada?

Maksimalnu naknadu određuje Australska vlada, a zaračunava se kako slijedi:

* klijentima kod kuće – dnevna stopa od 17.5 posto od tekuće mirovine za samca
* klijentima u smještaju – dnevna stopa od 85 posto od tekuće mirovine za samca

Ako niste u stanju platiti naknadu, molimo porazgovarajte o tome sa svojim voditeljem slučaja. Ako podnosite zahtjev za smanjenje naknade, od vas se može tražiti dokaz o vašem dohodovnom i financijskom stanju.

Usluge vam se ne mogu uskratiti ako ne možete platiti zbog financijskih teškoća.

Naknade se mogu preispitati i o njima možete porazgovarati sa svojim voditeljem slučaja u svako doba.

# Kako se naplaćuju naknade?

Dobit ćete informacije o tome kako ćete plaćati naknade. Obično ćete dobiti račun kada započne program.

Ukoliko niste u mogućnosti platiti troškove na vrijeme molimo razgovarajte o tome sa vašim voditeljem slučaja.

# Što ako se moje potrebe skrbi promijene?

Za očekivati je da će se vaše potrebe skrbi mijenjati dok primate usluge TCP programa. Kako se vaše zdravstvene potrebe mijenjaju, možda ćete trebati smanjene ili promijenjene usluge.

To će se redovito provjeravati s vašim voditeljem slučaja (ili timom koji pruža skrb).

Ukoliko se vaše potrebe skrbi i usluga znatno povećaju, vaš voditelj slučaja će razgovarati s vama može li vam TCP program pružati skrb kakva vam je potrebna. Voditelj slučaja će razgovarati i s drugima koji su uključeni u vašu skrb kako bi utvrdio kako vam TCP program može najbolje pomoći. To može značiti promjenu s TCP programa u kući u TCP program u nekom smještaju.

Ukoliko TCP program više nije u stanju udovoljiti vašim potrebama skrbi, TCP program će prestati, a vaš voditelj slučaja će zajedno s vama pronaći neki drugi aranžman. Ti aranžmani će biti potvrđeni u pismenom obliku.

# Što ako se moram vratiti u bolnicu tijekom TCP programa?

Ako ćete u bolnici provesti samo jedan dan ili ostati jednu noć, u TCP program se možete vratiti kada izađete iz bolnice.

Ako vam je potreban dulji boravak u bolnici, TCP program će prestati.

Ukoliko se morate vratiti u TCP program, bolnica će provjeriti ima li slobodno mjesto i je li vam potrebna ponovna procjena od strane Službe za procjenu potreba osoba starije dobi.

# Koja su moja prava i obveze?

Dok ste na TCP programu, imate pravo:

* da se prama vama odnose s dostojanstvom i poštovanjem
* na potporu u procesu donošenja odluka i imati nekoga tko će govoriti u vaše ime, ako to želite
* na informacije koje će vam pomoći da donesete odluke o svojoj skrbi
* sudjelovati u planiranju i odlučivanju o svojoj skrbi
* razgovarati slobodno, i u povjerenju, sa svojim voditeljem slučaja o bilo kojem vidu vaših potreba skrbi
* na tumača i kulturološki prihvatljive usluge.

Imate također i obvezu:

* aktivno sudjelovati u ostvarivanju ciljeva vašeg plana skrbi
* prihvatiti osobnu odgovornost za svoje postupke i izbor, čak iako to podrazumijeva element rizika.
* razgovarati s voditeljem slučaja o vašim potrebama skrbi i eventualnim promjenama koje mogu biti potrebne u vašem planu skrbi
* poštivati prava ljudi koji vam pružaju skrb i odnositi se prema njima s istim dostojanstvom s kojim želite da se i oni odnose prema vama
* pružiti osobama čiji je posao raditi u vašoj kući sigurno i zdravo mjesto kako bi mogli raditi svoj posao.

(Obavit će se procjena vaše kuće kako bi se osiguralo da je sigurna te da je preporučena oprema postavljena prema vašim potrebama skrbi. Ako se stalno postavlja pitanje sigurnosti, možda neće biti moguće pružati TCP program u vašoj kući.)

# Kakvu kvalitetu usluga mogu očekivati?

Imate pravo na visoki standard usluga skrbi TCP programa, prema smjernicama državne i savezne vlade o kvaliteti usluga.

Time će se osigurati:

* da vam skrb pruža iskusno i kvalificirano osoblje
* da se program pruža u sigurnom, domaćem okruženju (kada se TCP program pruža u smještaju).
* da se skrb pruža blagovremeno, fleksibilno i na odgovarajući način
* da se program redovito preispituje kako bi se utvrdilo da li odgovara potrebama primatelja tih usluga
* da se kvaliteta TCP programa stalno održava, uključujući i slušanje primjedbi, razmatranje pritužbi i pridržavanje TCP smjernica.

# Tko će dobiti infor

# macije o meni?

Informacije o vašem zdravstvenom stanju, potrebama skrbi i uslugama moraju se razmijeniti s vašim liječnikom opće prakse, drugim zdravstvenim stručnjacima i relevantnim davateljima usluga, kako bi se udovoljilo potrebama vašeg plana skrbi.

Informacije su također potrebne Saveznom ministarstvu zdravlja (Commonwealth Department of Health) kao i Ministarstvu zdravlja i društvenih usluga Viktorije (Victorian Department of Health and Human Services) za potrebe organiziranja fonda i procjene.

Kada vi ili vaš skrbnik/administrator date suglasnost za TCP program, vi dajete ovlast vašoj TCP usluzi da vaše osobne podatke i informacije o vašem zdravlju i skrbi koju primate priopći tim osobama i organizacijama.

Vaši osobni podaci će se koristiti i priopćavati u skladu s relevantnim zakonima o privatnosti.

Vaša prava su zaštićena temeljem:

* *Saveznog zakona o njezi starijih osoba iz 1997. (Commonwealth Aged Care Act 1997), Prijelaznim odredbama o njezi za starije osobe 1997 (Aged Care (Transitional Provisions) Act 1997)* i Principima koji proizlaze iz ovih zakona
* *Viktorijske povelje o ljudskim pravima i odgovornostima (Victorian Charter of Human Rights and Responsibilities 2006)*
* *Viktorijskog zakona o privatnosti i zaštiti podataka iz 2014. (Victorian Privacy and Data Protection Act 2014)*
* *Viktorijskog zakona o zdravstvenim podacima iz 2001. (Victorian Health Records Act 2001)*
  + *Saveznog zakona o privatnosti (Commonwealth Privacy Act 1988)*

# Što je to My Aged Care and i kakvog utjecaja ima na mene?

Dok ste u TCP njezi vaš voditelj slučaja može sa vama razgovarati o uslugama koje vas mogu podržati u srednjem ili dužem periodu. Uz vaš pristanak, možete dobiti upute na ove usluge, a neke od njih mora uputiti My Aged Care.

My Aged Care je centrala za usluge sustavu pomoći starijim osobama u Australiji, napose usluge koje u potpunosti ili djelomično financira vlada Australije. My Aged Care je jedna od mnogih promjena koje vlada Australije čini sustavu usluga za starije osobe kako bi se osiguralo da osobe imaju pristup informacijama i kako bi im se omogućilo da ih lakše pronađu i ostvare pristup ovim slugama.

My Aged Care je sačinjen od centra za kontakt (1800 200 422) i Internet stranice. Centar za kontakt radi od 8.00 do 20.00 sati od ponedjeljka do petka od 10.00 14.00 sati subotom; osoblje u centru za kontakt vam može pomoći sa bilo kojim pitanjima koja možete imati. Adresa Internet stranice je http://www.myagedcare.gov.au. Vaš upravitelj slučaja može biti uključen u razgovore sa vama kako bi se osiguralo da je omogućen dobar plan skrbi u pripreme za vaš prestanak sa uslugama TCP skrbi.

# Što je to planiranje skrbi unaprijed?

Planiranje skrbi unaprijed je proces planiranja za vašu buduću zdravstvenu i osobnu njegu gdje su vaše vrijednosti, vjerovanja i izbori poznati tako da sa njima mogu biti donošene kliničke odluke u budućnosti ukoliko ih ne možete donijeti ili ukoliko ne možete izraziti vaše odluke.

Planiranje skrbi unaprijed uključuje sastavljanje plana za zdravstvenu i osobnu njegu u slučaju da izgubite mogućnost donošenja odluka tako da je skrb koju primate usklađena sa onim što želite.

Vaš voditelj slučaja može:

* Razgovarati sa vama o planiranju skrbi unaprijed
* Vam pružiti informacije o planiranju skrbi unaprijed
* Pomoći vam u odluci što je za vas važno u životu
* Podržati vas u razgovoru sa liječnikom opće prakse, obitelji i prijateljima o tome što je za vas važno u životu
* Pomoći vam da razumijete korake u pripremi i formalizaciji direktive o njezi u budućnosti.

Izražavanjem vaših želja u planu skrbi u budućnosti omogućujete liječničkom timu, vašoj obitelji i prijateljima da donesu ispravne odluke u vaše ime, koje su sukladne onima koje biste vi donijeli, u vrijeme kada to sami ne možete učiniti.

## Zakon o odlukama za planiranje medicinskog liječenja i odlukama (Medical Treatment Planning and Decisions Act 2016)

Od 12. ožujka 2018 the *Medical Treatment Planning and Decisions Act 2016* (Zakon o odlukama za planiranje medicinskog liječenja i odlukama) pruža okvire za donošenje odluka o medicinskom liječenju. To uključuje dozvoljavanje osobama da donesu odluke u budućnosti, putem direktive o njezi u budućnosti, o medicinskom liječenju koje žele ili ne žele u budućnosti u slučaju da više nemaju sposobnost donošenja tih odluka.

Moći ćete:

* Sačiniti direktivu o vrijednostima koja izražava vaše izbore i vrijednosti
* Sačiniti direktivu sa uputama kojom pristajete ili odbijate liječenje
* Imenovati osobu koja će donositi odluke o liječenju u vaše ime kada to niste u stanju učiniti.
* Imenovati osobu za pomoć koja će podržati vaše donošenje odluka i koja će zastupati vaše interese.

\*Dokumenti za planiranje skrbi unaprijed koji su sačinjeni prije 12. ožujka 2018. (Trajna punomoć – potvrda medicinske skrbi ili odbijanja skrbi) će i nadalje biti priznata prema novom zakonu.

Za više informacija, [posjetite stranice javnog pravobranitelja na adresu](http://www.publicadvocate.vic.gov.au/power-of-attorney)  <http://www.publicadvocate.vic.gov.au/power-of-attorney>.

# Što ako imam neki problem ili pritužbu?

Vi imate pravo uložiti pritužbu i poduzeti korake za rješavanje bilo kakvog problema.

Ako imate pritužbu ili problem, imate pravo:

* ukazati na to bez straha od odmazde
* očekivati da se problem riješi u najkraćem mogućem roku
* da se zagovornik po vašem izboru žali višoj razini uprave.

TCP program želi osigurati da se pritužbe i problemi rješavaju brzo i povjerljivo. Savjetuje vam se da o ovim pitanjima porazgovarate sa svojim voditeljem slučaja.

# Ako imate pritužbu:

Informacije će vam biti pružene o tome kako rješavati probleme.

Ako je moguće, o svom prigovoru je uvijek najbolje porazgovarati najprije sa svojim voditeljem slučaja. Međutim, možda ćete smatrati da se vaš prigovor treba uputiti ravnatelju TCP programa. U oba slučaja pritužba će se rješavati.

Ravnatelj TCP programa u vašoj zdravstvenoj usluzi je:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ime i prezime:** |  |
| **Telefon:** |  |

Ako niste u stanju uložiti pritužbu putem svoje TCP službe ili ukoliko niste zadovoljni ishodom pritužbe, slučaj možete uputiti zagovorniku pacijenata ili službeniku za vezu svoje zdravstvene službe. Ukoliko i dalje niste zadovoljni ishodom, može se kontaktirati vanjska organizacija koja će se pozabaviti vašim problemom.

U Viktoriji je *Povjerenik za zdravstvene usluge* odgovoran za primanje i rješavanje pritužbi na davatelje zdravstvenih usluga. Povjerenik je također odgovoran za primanje i rješavanje pritužbi na TCP.

## Ured povjerenika zdravstvenih usluga

**Telefon: 1300 582 113**

Kako se TCP program djelomično financira iz saveznih sredstava za skrb o osobama starije dobi, imate također pravo iznijeti pritužbe *Programu* *pritužbi o skrbi osoba starije dobi*.

## Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost skrbi starijih osoba

**Telefon: 1800 951 822**

Ako su vam potrebne informacije, pomoć ili netko tko će govoriti u vaše ime, možete kontaktirati *Nacionalnu liniju za zagovaranje skrbi o osobama starije dobi*. Ova usluga je besplatna i povjerljiva zaosobe koje primaju usluge skrbi o starijim osobama

## Nacionalna linija za zagovaranje skrbi o osobama starije dobi

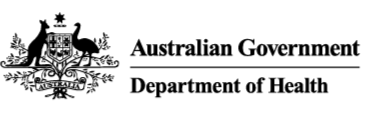
**Telefon: 1800 700 600 (besplatan poziv)** ili ako zovete sa mobitela nazovite

**Službu za zastupanje prava osoba starije dobi na 03 6902 3066**

# Ako imate komentar:

Poslat ćemo vam obrazac o tome koliko ste zadovoljni uslugama na kraju programa. Ovaj obrazac vam daje priliku da nam kažete kakvo je bilo vaše iskustvo s TCP programom. Rado ćemo ćuti vaše prijedloge o tome kako možemo poboljšati naše usluge vama i budućim klijentima.

# Povelja o pravima njege starijih osoba



Imam pravo na:

1. sigurnu i kvalitetnu skrb i usluge;
2. to da se prema meni postupa s dostojanstvom i poštovanjem ;
3. da moj identitet, kultura i raznolikost budu cijenjeni i podržani;
4. život bez zlostavljanja i zanemarivanja;
5. to da budem obaviješten/a o mojoj skrbi i uslugama na način koji razumijem;
6. pristup svim informacijama o sebi, uključujući informacije o mojim pravima, njezi i uslugama;
7. to da imam kontrolu i mogućnost donošenja odluka o mojoj skrbi, osobnom i društvenom životu, uključujući područja gdje izbor uključuje osobni rizik;
8. to da imam kontrolu nad osobnim aspektima svog svakodnevnog života, financijskim poslovima i imovinom i da mogu donositi odluke o njima;
9. moju neovisnost;
10. to da me se sasluša i razumije;
11. to da imam osobu prema mome izboru, uključujući odvjetnika za njegu starijih osoba, da me podrži ili da govori u moje ime;
12. to da se žalim bez straha od odmazde i da se moje pritužbe rješavaju pravično i pravovremeno;
13. osobnu privatnost i zaštitu mojih osobnih podataka;
14. ostvarujem svoja prava bez da to negativno utječe na odnos prema meni.

## Korisnici

Korisnici imaju mogućnost potpisivanja Povelje o pravima njege starijih osoba (Povelja). Korisnici mogu primati skrb i usluge čak i ako se odluče ne potpisati Povelju.

Ako korisnik odluči potpisati Povelju, on ili ona potvrđuju da im je pružatelj usluga dao primjerak Povelje, i pomogao u razumijevanju:

* informacija o korisničkim pravima s obzirom usluge njege starijih osoba; i
* informacija o korisničkim pravima prema Povelji.

|  |  |
| --- | --- |
| **Potpis korisnika (ili ovlaštene osobe, ako korisnik odluči potpisati)** |  |
| **Puno ime korisnika** |  |
| **Puno ime ovlaštene osobe  (ako je to prikladno)** |  |

## Pružatelji

Prema zakonu o skrbi starijih osoba, pružatelji usluga dužni su pomoći korisnicima u razumijevanju njihovih prava i dati svakom korisniku razumnu mogućnost potpisivanja Povelje. Pružatelji usluga moraju korisnicima dati primjerak Povelje koja navodi:

* potpis člana osoblja pružatelja usluga;
* datum na koji je pružatelj usluga dao korisniku primjerak Povelje; i
* datum na koji je pružatelj usluga dao korisniku (ili njegovoj ili njezinoj ovlaštenoj osobi) mogućnost potpisivanja Povelje;
* potpis korisnika (ili ovlaštene osobe, ako korisnik odluči potpisati); i
* puno ime korisnika (i ovlaštene osobe, ako je to prikladno).

Pružatelj mora zadržati primjerak potpisane Povelje za evidenciju.

|  |  |
| --- | --- |
| **Potpis i puno ime člana osoblja pružatelja usluga** |  |
| **Ime pružatelja usluga** |  |
| **Datum na koji je korisnik dobio primjerak Povelje** |  |
| **Datum na koji je korisnik (ili ovlaštena osoba) dobio mogućnost potpisivanja Povelje** |  |



# Pristanak na listu čekanja na usluge TCP skrbi

* + 1. Dajem ovlast TCP Service (TPC uslugama) da pruže moje osobne detalje i informacije o mojem zdravlju i njezi koju primam u okvirima TPC skrbi australskom Ministarstvu zdravlja i viktorijskom Ministarstvu zdravlja i društvenih usluga za potrebe fonda i procjene.
    2. Dajem ovlast TCP osoblju da razgovaraju o mojem zdravlju, njezi i potrebama za usluge sa mojim liječnikom opće prakse, drugim zdravstvenim stručnjacima, pružateljima usluga i slijedećim dodatnim osobama:

|  |
| --- |
| **Dodajte ostale osobe:** |
|  |

* + 1. Razumijem da će biti poduzeti razumni koraci da se zaštiti moja privatnost i povjerljivost sukladno zakonima o privatnosti u razgovoru i primanju informacija njegovatelja ili zastupnika vezano za moju njegu i potrebe za uslugama.
    2. Razumijem da će pristup uslugama TCP skrbi iz bolnice biti omogućen čim dođe do slobodnog mjesta i kroz 28 dana od odobrenja od strane Usluga procjene skrbi za starije osobe (Aged Care Assessment Service). Biti ću informiran/na čim dođe do potvrde slobodnog mjesta i razumijem da do ovoga može doći u kratkom roku. Ukoliko do slobodnog mjesta ne dođe u roku od 28 dana, razumijem da me Usluge za procjenu skrbi starijih osoba opet mogu procijeniti.
    3. Razumijem da ću primiti pismeni plan skrbi i plan otpusta koji opisuje usluge koje će mi biti pružene od strane TCP skrbi.
    4. Razumijem da će mi biti naplaćeni troškovi i ovi su opisani u “My TCP agreement” (Moj sporazum o TCP njezi).
    5. Razumijem da je TCP vremenski ograničen program i da je trajanje određeno ciljevima. Moj upravitelj slučaja će mi aktivno pomoći u pristupu dugotrajnoj njezi ili uslugama koje najbolje odgovaraju mojim potrebama.
    6. Razumijem da imam pravo na pritužbu, bez straha od odmazde, o pružanju prijelazne skrbi i to mogu učiniti ako razgovaram o ovim stvarima sa upraviteljem mog slučaja ili sa upraviteljem TCP skrbi prvotno ili mogu kontaktirati ured Povjerenika za pritužbe glede skrbi starijih osoba ili ured Povjerenika zdravstvenih usluga.



|  |  |
| --- | --- |
| **Potpis primatelja skrbi ili imenovanog zastupnika:** |  |
| **Osvjedočio (ukoliko je potpisao imenovani zastupnik):** |  |
| **Datum:** |  |

Ovaj sporazum mora potpisati primatelj skrbi. Pod određenim okolnostima može potpisati imenovani zastupnik u ime primatelja usluge. Ukoliko pismeni pristanak nije praktičan, imenovani zastupnik može potpisati prema željama prijatelja skrbi i ta dozvola mora biti osvjedočena. Ukoliko je do ovoga došlo, molimo ispunite sljedeće:

|  |  |
| --- | --- |
| **Zašto primatelj skrbi nije mogao potpisati?** |  |
| **Ime osobe koja je potpisala:** |  |
| **Veza sa primateljem TCP skrbi (kao npr. suprug/a, odgovorna osoba):** |  |
| **Ime svjedoka:** |  |

**Kopija za:** [Stavite ‘X’ prema potrebi]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Korisnik TCP skrbi: |  | Dokumentacija korisnika zdravstvenih usluga: |  |



# Moj TCP sporazum

**Kopija za:** [Stavite ‘X’ prema potrebi]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TCP korisnik: |  | Dokumentacija zdravstvene službe: |  | Odjel financija zdravstvene službe: |  |

## 1. Sporazum o Programu prijelazne skrbi (Transition Care Program (TCP) između:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pružatelj TCP usluga:** |  |
| **Primatelj skrbi:** |  |

* + 1. Potvrđujem da sam pročitao/la ili da mi je objašnjen sadržaj ovih informacija za korisnike TCP usluga kao i knjižicu sa sporazumom i pristajem na primanje [stavite ‘X’ prema potrebi]:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Smještajne:**  i/ili |  | **Kućne:** |  |

**TCP pomoći u:**

|  |
| --- |
| Mjesto: |

* + 1. Razumijem da pismeni plan skrbi i plan otpusta sačinjavaju dio ovog sporazuma i da mogu biti primijenjeni prema obostranom sporazumu.
    2. Razumijem da je moj pristanak na listu čekanja dio ovog sporazuma.
    3. Razumijem da ovaj sporazum može biti revidiran u bilo koje vrijeme i promijenjen uz obostrani sporazum. Bilo koja promjena će mi biti objašnjena pismeno.
    4. Razumijem da bilo koja stranka može poništiti ovaj sporazum u bilo koje vrijeme. Ukoliko TCP usluge ponište ovaj sporazum, o tome ćete dobiti pismenu obavijest.

## 2. Imenovanje odgovorne osobe za plaćanje troškova TCP skrbi

|  |  |
| --- | --- |
| **Za primatelja skrbi:** | <Ime> |
| **Ja, (odgovorna osoba):** | <Ime> |



Razumijem i pristajem na to da:

* + 1. sam odgovorna osoba za plaćanje troškova Programa prijelazne skrbi za gore imenovanog primatelja skrbi.
    2. troškove TCP skrbi određuje vlada Australije prema (prekrižite ako nije prikladno):
       - * 17.5 posto osnovne, pojedinačne mirovine za stariju osobu za uslugu kod kuće

85 posto osnovne, pojedinačne mirovine za stariju osobu za njegu u smještaju

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Platiti ću dnevni trošak od: | $ | Iznos tjedne skrbi kod kuće od: | $ |
| * + 1. Platiti ću dnevni trošak od: | $ | Iznos tjedne skrbi u smještaju od: | $ |

Za vrijeme kada je pružen Program prijelazne skrbi.

* + 1. Platiti ću troškove ljekarne prijekom TCP skrbi u smještaju.
    2. Ovo je dnevni trošak koji uključuje vikende i dane kada se usluga možda ne pruža.
    3. Ja ću **primati račune od**:

|  |
| --- |
| <Organizacija> |

* + 1. Troškovi mogu biti revidirani u bilo koje vrijeme ako je to zatraženo.
    2. Imajte na umu da Medicare ili privatno zdravstveno osiguranje ili Ministarstvo za odnose sa veteranima ne pokrivaju ove troškove.



**Osobni podaci odgovorne osobe za primanje troškova TCP skrbi:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Puno ime:** |  |
| **Poštanska adresa:** |  |
| **Broj telefona:** |  |
| **Email adresa:** |  |
| **Srodstvo sa primateljem skrbi:** |  |

**Izdavanje računa:** [stavite ‘X’ prema potrebi]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Običnom poštom:** |  | **Email:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Potpis primatelja skrbi ili imenovanog zastupnika:** |  |
| **Osvjedočio (ukoliko je potpisao imenovani zastupnik):** |  |
| **Datum:** |  |

Ovaj sporazum mora potpisati primatelj skrbi. Pod određenim okolnostima može ga potpisati imenovani zastupnik u ime primatelja usluga. Ukoliko pismeni pristanak nije praktičan, imenovani zastupnik može potpisati prema željama prijatelja skrbi i ta dozvola mora biti osvjedočena. Ukoliko je do ovoga došlo, molimo ispunite sljedeće:

|  |  |
| --- | --- |
| **Zašto primatelj skrbi nije mogao potpisati?** |  |
| **Ime osobe koja je potpisala:** |  |
| **Veza sa primateljem TCP skrbi (kao npr. suprug/a, odgovorna osoba):** |  |
| **Ime svjedoka:** |  |



## 3. Troškovi za lijekove (samo prikladno za primatelje TCP skrbi u smještaju)

Svi lijekovi na recept i lijekovi u slobodnoj prodaji moraju biti plaćeni od strane primatelja skrbi ili imenovane odgovorne osobe za plaćanje ovih troškova. Imajte na umu da nema izuzetaka budući da je pružatelj lijekova ljekarna u zajednici.

|  |  |
| --- | --- |
| **Osoba odgovorna za plaćanje:** |  |

Ja (gore imenovana osoba) sam odgovorna osoba za plaćanje lijekova za (primatelj skrbi) i razumijem i pristajem da:

* + 1. Račun će biti primljen za troškove lijekova za primatelja skrbi dok je on u Programu prijelazne skrbi u smještaju.
    2. Troškovi lijekova će biti naplaćeni prema cijeni za slobodnu prodaju/ PBS/ Safety net (prema potrebi) i biti će dostupni od:

|  |
| --- |
| <Ime ljekarne> |

Račun će biti poslan iz ljekarne i detalji za plaćanje su:

|  |
| --- |
| <Adresa ljekarne> |

**Detalji osobe odgovorne za plaćanje računa ljekarne:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Puno ime:** |  |
| **Poštanska adresa:** |  |
| **Telefonski broj:** |  |
| **Email adresa:** |  |
| **Srodstvo sa primateljem skrbi:** |  |

**Izdavanje računa putem:** [Označite sa ‘X’ prema potrebi]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Običnom poštom:** |  | **Emailom:** |  |

**Kopija za:** [Označite sa ‘X’ prema potrebi]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TPCkorisnik |  | korisnikov dosje |  | Financijski odjel zdravstvene službe: |  |