

|  |
| --- |
| Программа Послебольничного Ухода  Информация для клиента и соглашение  Transition Care Program  Client information and agreement  Russian |
|  |

|  |
| --- |
| Для получения этой публикации в доступном формате позвоните менеджеру Программы Послебольничного Ухода Департамента Здравоохранения и Социальных Служб (Department of Health and Human Services Transition Care Program manager) по телефону 03 9096 1313, при необходимости воспользовавшись услугами службы National Relay Service по телефону 13 36 77.  Авторизовано и опубликовано Правительством штата Виктория, 1 Трежери Плейс, Мельбурн.  © Штат Виктория, Департамент Здравоохранения и Социальных Служб (State of Victoria, Department of Health and Human Services), май 2019 года.  Если не указано иначе, изображения в этой публикации представлены моделями и имеют исключительно демонстративный характер и не обязательно описывают фактические услуги, оборудование и получателей услуг. Данная публикация может содержать изображения умерших аборигенов и островитян Торресова Пролива.  Доступна на сайте [Программы Послебольничного Ухода](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>  (1905288 cover) |

Данная брошюра содержит важную информацию о Программе Послебольничного Ухода и разъясняет, что вы можете ожидать при получении ухода.

Она разъясняет ваши права и обязанности, а также обязательства службы, предоставляющей вам Послебольничный Уход.

Данная брошюра также является официальным соглашением между вами и вашим поставщиком услуг Послебольничного Ухода (Transition Care service provider) в соответствии с требованиями Закона об Уходе за Пожилыми Людьми от 1997 года (Aged Care Act 1997).

|  |  |
| --- | --- |
| **Ваш куратор (case manager):** |  |
| **и его/ее контактные данные:** |  |

Содержание

[Что такое Программа Послебольничного Ухода? 5](#_Toc22747898)

[Где я буду получать услуги ППУ? 5](#_Toc22747899)

[Как долго я могу получать услуги по программе? 5](#_Toc22747900)

[Кто такой куратор? 6](#_Toc22747901)

[Какие уход и услуги предоставляются по ППУ? 6](#_Toc22747902)

[Какие виды услуг не включены? 7](#_Toc22747903)

[История клиента 8](#_Toc22747904)

[Что я буду обязан/а оплатить? 8](#_Toc22747905)

[Каков размер оплаты? 9](#_Toc22747906)

[Каким образом взимается оплата? 9](#_Toc22747907)

[Что, если мои потребности в уходе изменятся? 9](#_Toc22747908)

[Что произойдет, если мне нужно будет вернуться в больницу во время получения услуг ППУ? 10](#_Toc22747909)

[Каковы мои права и обязанности? 10](#_Toc22747910)

[Какое качество услуг я могу ожидать? 11](#_Toc22747911)

[Кому будет предоставлена информация обо мне? 11](#_Toc22747912)

[Что такое My Aged Care и какое отношение она имеет ко мне? 12](#_Toc22747913)

[Что такое предварительное планирование ухода? 12](#_Toc22747914)

[Что, если меня что-то беспокоит или у меня есть жалоба? 13](#_Toc22747915)

[Если у вас есть жалоба 13](#_Toc22747916)

[Если вы хотите оставить отзыв 14](#_Toc22747917)

[Устав Прав Пожилых Людей, Получающих Уход (Charter of Aged Care Rights) 15](#_Toc22747918)

[Согласие на постановку в лист ожидания ППУ 17](#_Toc22747919)

[Мое соглашение ППУ 19](#_Toc22747920)

# Что такое Программа Послебольничного Ухода?

Программа Послебольничного Ухода (ППУ) - Transition Care Program (TCP) – предоставляет краткосрочные уход и услуги для пожилых людей (а иногда и для более молодых людей) после их выписки из больницы. Предлагая поддерживающую (минимальную) терапию и поддержку, ППУ позволяет пожилым людям продолжить восстановление после выписки из больницы, в то время, как решается вопрос о соответствующем долгосрочном уходе.

Чтобы получать услуги ППУ вам необходимо будет пройти оценку и получить одобрение Службы Оценки Потребностей в Уходе Пожилых Людей (Aged Care Assessment Service) во время вашего пребывания в больнице.

# Где я буду получать услуги ППУ?

Услуги ППУ могут быть оказаны с предоставлением койко-места в специализированном учреждении (bed-based care setting) (например, в учреждении по уходу за пожилыми людьми или в больнице) или у вас на дому. То, где вам будут оказаны услуги ухода, будет зависеть от того, какой вид ухода вам требуется.

# Как долго я могу получать услуги по программе?

ППУ начинается с момента вашей выписки из больницы. Большинство людей получает услуги по программе от четырех до шести недель. Максимальный срок получения услуг по программе – 12 недель, однако, при исключительных обстоятельствах вам могут одобрить продление срока получения услуг на дополнительные шесть недель. В течение этого времени ваш куратор будет работать с вами для организации подходящей долгосрочной поддержки.

# Кто такой куратор?

Вам будет выделен член команды ППУ, называемый куратор (case manager), который будет оказывать помощь вам (и тем, кто осуществляет за вами уход, или вашей семье) с момента, когда вы начнете получать услуги по программе и до момента ее окончания. Ваш куратор поможет вам в постановке тех целей, которые вы хотите достичь.

Ваш куратор является частью команды медицинских работников, которые заботятся о вас.

Ваш куратор:

* проведет первичную и последующую оценку ваших потребностей в уходе
* будет координировать и наблюдать за вашим планом ухода вместе с вами
* будет взаимодействовать с поставщиками услуг для того, чтобы держать их в курсе необходимых изменений в вашем плане ухода
* удостоверится в том, что вам предоставлена возможность принимать участие в принятии решений, касающихся оказываемого вам ухода
* будет предоставлять информацию и обучение
* будет выступать в качестве защитника ваших интересов, а также оказывать вам поддержку в случае необходимости
* будет оказывать моральную поддержку вам и тем, кто осуществляет за вами уход
  + разработает план выписки из больницы совместно с вами для того, чтобы те поддержка и услуги, которые вам требуются, были доступны на момент выписки.

# Какие уход и услуги предоставляются по ППУ?

Тип предоставлямого вам ухода будет зависеть от ваших потребностей и от того, где вы получаете услуги ППУ. Например, тип помощи, которая вам требуется в случае, если вы находитесь дома, будет отличаться от того, что вам будет требоваться, если вы получаете уход с предоставлением койко-места в специализированном учреждении. ППУ не является одной из форм реабилитации. Услуги могут включать:

* курирование вашего дела (case management)
* сестринский уход
* уход и помощь по дому, например, уборка
* помощь в приготовлении пищи
* помощь с приемом ванны и душа
* организация медицинских приемов (включая транспорт)
* социальные мероприятия
* поддерживающая терапия, предоставляемая вспомогательным персоналом, например, физиотерапевтом
* поддержка при недержании
* оборудование, рекомендованное физиотерапевтом или специалистом по гигиене труда (occupational therapist), например, душевая табуретка
  + временная помощь на дому для тех, кто оказывает вам постоянный уход.

Маловероятно, что вам понадобятся все эти услуги. Больничный персонал и персонал ППУ обсудят с вами свои рекомендации на основе тех целей ухода, которые обозначите вы (или ваш представитель), а также того, что может быть предоставлено с учетом имеющегося финансирования. Вы будете принимать участие в разработке плана ухода с перечислением тех услуг, которые будут предоставлены. Ваш куратор будет регулярно пересматривать этот план совместно с вами.

Полный спектр конкретного ухода и услуг, которые могут быть предоставлены, перечислены в национальном руководстве ППУ. [Руководство Программы Послебольничного Ухода от 2015 год](https://agedcare.health.gov.au/programs-services/flexible-care/transition-care-programme-guidelines)а <https://agedcare.health.gov.au/programs-services/flexible-care/transition-care-programme-guidelines>. Если вы хотите получить бумажную копию руководства, пожалуйста, обратитесь к вашему куратору.

# Какие виды услуг не включены?

Если вам требуются такие медицинские услуги общего характера, как патологические или радиологические услуги или прием у вашего врача общей практики (GP), персонал ППУ сможет помочь вам с организацией подобных приемов. Стоимость данных услуг не покрывается ППУ, однако, если оказываемый вам уход осуществляется с предоставлением койко-места в специализированном учреждении, услуги вашего врача общей практики (General Practitioner) будут полностью покрыты по Схеме Льгот на Медицинское Обслуживание (Medical Benefits Schedule rebates).

Если потребуются услуги скорой помощи для транспортировки с места оказания послебольничного ухода в постоянное медицинское учреждение, домой или обратно в больницу, стоимость услуг скорой медицинской помощи является ответственностью клиента. Для владельцев страховки на оказание услуг скорой медицинской помощи и пенсионеров эта стоимость будет покрыта, однако тем, кто не является пенсионером или не имеет страховки на оказание услуг скорой медицинской помощи, будет выставлен счет за стоимость транспортировки.

Кроме того, стоимость аптечных медицинских препаратов (по рецепту) не включена в стоимость ППУ и вам будет необходимо оплачивать их отдельно. Если вы достигли определенного уровня по программе safety net, пожалуйста, сообщите об этом вашему куратору.

# История клиента

Джоан попала в больницу после падения, в результате которого она сломала запястье. После трех дней в больнице она в течение двух недель получала услуги ППУ с предоставлением койко-места в специализированном учреждении. Джоан страдает от болезни Паркинсона, что, вероятно, поспособствовало ее падению, и она живет одна. Ее опыт получения услуг ППУ был положительный и она сообщила, что ни в чем не нуждалась.

Сначала Джоан хотела вернуться к себе домой, но понимала, что ей понадобится серьезная помощь, так как ее запястье было плотно зафиксировано. Несмотря на то, что все трое ее детей живут примерно в получасе езды, она не хотела обременять их, потому, что им было бы трудно обеспечить необходимый ей уход.

После завершения ППУ она какое-то время пожила у друга, воспользовавшись частными услугами. Сейчас Джоан находится дома и персонал ППУ организовал необходимое оборудование и поддержку, чтобы она могла жить настолько самостоятельно и безопасно, насколько это возможно.

# Что я буду обязан/а оплатить?

ППУ получает финансирование от правительства штата Виктория и правительства Австралии, что покрывает большую часть стоимости программы; тем не менее вас тоже попросят внести оплату, чтобы поучаствовать в покрытии стоимости ухода за вами.

Частная медицинская страховка не покрывает ППУ.

Получатели выплат от Департамента по Делам Ветеранов (Department of Veterans’ Affairs) не освобождаются от внесения оплаты, исключение составляют бывшие военнопленные.

# Каков размер оплаты?

Максимальный размер оплаты установлен Правительством Австралии и рассчитывается следующим образом:

* клиенты, которым оказывается уход у них дома (home-based clients) – ежедневная ставка в размере 17,5 процентов от текущей пенсии по возрасту на одного человека (current single aged pension)
  + клиенты, которым оказывается уход с предоставлением койко-места в специализированном учреждении (bed-based clients) – ежедневная ставка в размере 85 процентов от текущей пенсии по возрасту на одного человека (current single aged pension)

Если вы не в состоянии внести оплату, пожалуйста, обсудите это с вашим куратором. Если вы подадите заявление на снижение размера оплаты, вас могут попросить предоставить подтверждение вашего дохода и финансовой ситуации.

Вам не могут отказать в предоставлении услуг по причине вашей неспособности внести оплату из-за финансовых трудностей. Оплату можно пересмотреть и обсудить с вашим куратором в любое время.

# Каким образом взимается оплата?

Вам предоставят информацию о способах произведения оплаты. Как правило, вам выставят счет после начала получения услуг по программе.

Если вы не можете внести оплату вовремя, пожалуйста, обсудите это с вашим куратором.

# Что, если мои потребности в уходе изменятся?

Ожидается, что ваши потребности в уходе будут меняться по мере получения услуг по ППУ. По мере того, как будут меняться ваши медицинские потребности, вам может потребоваться меньше видов услуг, либо другие услуги. Это будет постоянно пересматриваться с вашим куратором (или командой тех, кто осуществляет за вами уход).

Если ваши потребности в уходе и услугах значительно возрастут, ваш куратор обсудит с вами, сможет ли ППУ предоставить необходимый вам уход. Ваш куратор также пообщается с теми, кто вовлечен в осуществляемый за вами уход, для того, чтобы понять, каким образом ППУ может быть максимально полезной вам. Это может включать изменение оказания услуг ППУ на дому на оказание услуг ППУ с предоставлением койко-места в срециализированном учреждении.

Если ППУ не сможет более удовлетворить ваши потребности в уходе, оказание услуг ППУ прекратится, и ваш куратор будет сотрудничать с вами для организации альтернативной договоренности. Эта договоренность будет подтверждена в письменном виде.

# Что произойдет, если мне нужно будет вернуться в больницу во время получения услуг ППУ?

Если вы собираетесь пробыть в больнице только день или только ночь, вы сможете продолжать получать услуги ППУ после выписки из больницы.

Если вам требуется более продолжительное пребывание в больнице, предоставление услуг ППУ прекратится.

В случае, если вам снова понадобится получение услуг ППУ, больница проверит наличие свободных мест, а также то, нужно ли вам проходить повторную оценку Службы Оценки Потребностей в Уходе Пожилых Людей (Aged Care Assessment Service).

# Каковы мои права и обязанности?

Получая услуги ППУ, вы имеете право:

* на уважительное и достойное отношение к вам, как к личности
* на поддержку в процессе принятия решений, а также, при желании, иметь иное лицо, которое будет представлять ваши интересы и выступать от вашего лица
* на информацию, способствующую принятию решений о предоставляемом вам уходе
* принимать участие в планировании и принятии решений о предоставляемом вам уходе
* свободно и уверенно обсуждать с вашим куратором любые аспекты требуемого вам ухода
  + на переводчика и услуги, приемлемые в вашей культурной среде.

Вы также имеете обязанность:

* принимать активное участие в достижении целей вашего плана по уходу
* нести личную ответственность за свои поступки и выбор, даже если они могут нести некоторый элемент риска
* обсуждать с вашим куратором ваши потребности в уходе и любые изменения, которые может быть необходимо внести в ваш план ухода
* уважать права тех людей, которые выполняют свою работу по уходу за вами, и относиться к ним с тем же уважением, которое вы бы хотели видеть по отношению к себе
  + обеспечить безопасное и благоприятное для работы место тем людям, которые выполняют свою работу по уходу за вами у вас на дому.

(Может быть проведена оценка вашего дома для того, чтобы убедиться, что ваш дом является безопасным местом и что рекомендованное оборудование было установлено в соответствии с вашими потребностями в уходе. Если вопросы безопасности остаются нерешенными, оказание услуг ППУ у вас дома может быть невозможно.)

# Какое качество услуг я могу ожидать?

Вы имеете право на получение высококачественного ухода от ППУ в соответствии с штатными и федеральными правительственными руководствами по качеству.

Это гарантирует, что:

* уход обеспечивается опытным и квалифицированным персоналом
* услуги программы предоставляется в безопасной, более домашней обстановке (где услуги ППУ оказываются с предоставлением койко-места в специализированном учреждении).
* уход предоставляется своевременно, гибко и быстро
* программа регулярно пересматривается для того, чтобы гарантировать ее соответствие потребностям получателей услуг
  + качество всегда находится в центре внимания ППУ и включает работу с отзывами, рассмотрение любых жалоб и соблюдение соответствия руководству ППУ.

# Кому будет предоставлена информация обо мне?

Информация о вашем здоровье, потребностях в уходе и услугах должна предоставляться вашему врачу общей практики, другим медицинским работникам и соответствующим поставщикам услуг для того, чтобы удовлетворить ваши потребности в соответствии с вашим планом по уходу.

Информация также требуется Департаменту Здравоохранения Содружества (Commonwealth Department of Health) и Департаменту Здравоохранения и Социальных Служб штата Виктория (Victorian Department of Health and Human Services) для целей финансирования и проведения оценки.

Когда вы или ваш опекун/администратор даете свое согласие в соглашении ППУ (TCP agreement), вы уполномочиваете свою службу ППУ предоставлять ваши личные данные и информацию о вашем здоровье и оказываемом вам уходе этим лицам и организациям.

Ваша личная информация будет использована и раскрыта в соответствии с действующим законодательством о конфиденциальности.

Ваши права защищены в соответствии с:

* *Законом Содружества* *об Уходе за Пожилыми Людьми от 1997 года (Commonwealth Aged Care Act 1997), Законом об Уходе за Пожилыми Людьми (Переходные Положения) от 1997 года* (*Aged Care (Transitional Provisions) Act 1997)* и Принципами, разработанными в соответствии с данными Законами
* *Уставом о Правах и Обязанностях Человека штата Виктория от 2006 года (Victorian Charter of Human Rights and Responsibilities 2006)*
* *Законом о Конфиденциальности и Защите Данных штата Виктория от 2014 года (Victorian Privacy and Data Protection Act 2014)*
* *Законом о Медицинских Данных штата Виктория от 2001 года (Victorian Health Records Act 2001)*
  + *Законом о Конфиденциальности Содружества от 1988 года (Commonwealth Privacy Act 1988)*

# Что такое My Aged Care и какое отношение она имеет ко мне?

Во время получения услуг ППУ ваш куратор может обсудить с вами услуги тех служб, которые могут помочь вам в среднесрочной и долгосрочной перспективе. С вашего согласия в эти службы будут отправлены направления (referral), некоторые направления необходимо будет отправить в My Aged Care.

My Aged Care – это центральная точка входа в систему услуг по уходу за пожилыми людьми в Австралии, в особенности тех услуг, которые частично или полностью финансируются правительстом Австралии. My Aged Care является частью тех изменений, которые правительство Австралии внедряет в систему услуг по уходу за пожилыми людьми для того, чтобы люди имели доступ к информации и могли легко найти необходимые услуги и получить к ним доступ.

My Aged Care состоит из контактного центра (1800 200 422) и вебсайта. Контактный центр работает с 8.00 часов утра по 8.00 часов вечера с понедельника по пятницу и с 10.00 часов утра до 2.00 часов дня по субботам; сотрудники контактного центра могут помочь вам с любым имеющимся у вас вопросом. Адрес вебсайта - http://www.myagedcare.gov.au. Ваш куратор пообщается с вами, чтобы убедиться, что надлежащий план по уходу возможен в процессе подготовки к завершению получения вами услуг ППУ.

# Что такое предварительное планирование ухода?

Предварительное планирование ухода (advance care planning) – это процесс планирования вашего будущего медицинского и персонального ухода, в процессе которого выявляются ваши ценности, верования и предпочтения для того, чтобы ими можно было руководствоваться при принятии решений медицинского характера в будущем в случае утраты вами способности принимать или высказывать свои решения.

Предварительное планирование ухода включает в себя разработку будущего плана по медицинскому и персональному уходу на случай утраты вами способности принимать решения для того, чтобы оказываемый вам уход соответствовал вашим желаниям.

Ваш куратор может:

* Провести с вами беседу о предварительном планировании ухода
* Предоставить вам информацию о предварительном планировании ухода
* Помочь вам разобраться, что в жизни является важным для вас
* Поддержать вас, чтобы вы могли обсудить, что является важным для вас в жизни, с вашим врачом общей практики, вашей семьей и друзьями
* Помочь понять, какие шаги нужно предпринять при подготовке и официальном оформлении предварительного распоряжения об уходе (advance care directive).

Излагая свои пожелания в предварительном плане по уходу вы даете возможность вашей лечащей команде, вашей семье и друзьям принимать информированные решения от вашего лица в то время, когда вы не сможете сделать это сами, и это будут те решения, которые вы бы приняли сами.

## Закон о Планировании и Принятии Решений о Медицинском Обслуживании от 2016 года

С 12 марта 2018 года *Закон о Планировании и Принятии Решений о Медицинском Обслуживании от 2016 года (Medical Treatment Planning and Decisions Act 2016)* обеспечивает основу для принятия решений о медицинском обслуживании. Это включает в себя предоставление людям возможности заблаговременно принимать решения в соответствии с предварительным распоряжением об уходе о том медицинском обслуживании, которое они хотели бы или не хотели бы получать в будущем в случае, если они утратят способность принимать подобные решения.

Вы сможете:

* Подготовить распоряжение о ценностях (values directive), обозначив ваши предпочтения и ценности
* Подготовить распоряжение-инструкцию, соглашаясь или отказываясь от определенного медицинского обслуживания
* Номинировать лицо, которое будет принимать решения о медицинском обслуживании от вашего лица, когда вы сами не сможете это сделать.
  + Номинировать лицо, которое будет оказывать вам поддержку при принятии решений и представлять ваши интересы.

\*Документы по предварительному планированию ухода, подготовленные ранее 12 марта 2018 года (Доверенность – Медицинская и Сертификат об Отказе от Обслуживания (Enduring Power of Attorney - Medical and Refusal of Treatment Certificate) будут по-прежнему признаваться в рамках новой системы.

Для получения дополнительной информации [посетите вебсайт Кабинета Общественного Защитника](http://www.publicadvocate.vic.gov.au/power-of-attorney) (Office of the Public Advocate) <http://www.publicadvocate.vic.gov.au/power-of-attorney>.

# Что, если меня что-то беспокоит или у меня есть жалоба?

Вы имеете право подать жалобу и принять меры для разрешения любых ситуаций.

Если вас что-то беспокоит или у вас есть жалоба, вы имеете право:

* заявить об этом, не опасаясь преследования
* ожидать разрешения ситуации в кратчайшие возможные сроки
  + чтобы выбранное вами лицо, представляющее ваши интересы (advocate), обратилось к высшему руководству.

ППУ работает над тем, чтобы жалобы и проблемы рассматривались быстро и конфиденциально. Приветствуется, если вы обсудите эти вопросы с вашим куратором.

# Если у вас есть жалоба

Вам будет предоставлена информация о том, что делать, если вас что-то беспокоит.

По возможности всегда лучше сначала обсудить свою жалобу с вашим куратором. Однако, вы можете решить, что вашу жалобу нужно направить на рассмотрение руководителю ППУ (TCP manager). В любом случае, вашу жалобу рассмотрят в кратчайшие сроки.

Руководитель ППУ в вашей медицинской службе:

|  |  |
| --- | --- |
| **Имя и фамилия:** |  |
| **Телефон:** |  |

Если вы не можете обсудить беспокоящую вас ситуацию со своей службой ППУ или вы не удовлетворены результатом рассмотрения вашей жалобы, вы можете направить вопрос на рассмотрение лицу, представляющему интересы пациентов (patient advocate) или сотруднику по связям и взаимодействию (liaison officer) вашей медицинской службы. Если вы по-прежнему не удовлетворены результатом, можно связаться с внешней организацией для рассмотрения беспокоящей вас ситуации.

В штате Виктория ответственным за получение и рассмотрение жалоб, касающихся поставщиков медицинских услуг, является Уполномоченный по Делам в Сфере Здравоохранения (Health Services Commissioner). Уполномоченный также является ответственным за получение и рассмотрение жалоб, касающихся ППУ.

## Кабинет Уполномоченного по Рассмотрению Жалоб в Сфере Здравоохранения (Office of the Health Complaints Commissioner)

**Телефон: 1300 582 113**

Так как ППУ является программой ухода за пожилыми людьми, частично финансируемой Содружеством (Commonwealth), вы также имеете право адресовать беспокоящую вас ситуацию Комиссии по Вопросам Качества и Безопасности в Сфере Ухода за Пожилыми Людьми (Aged Care Quality and Safety Commission).

## Комиссия по Вопросам Качества и Безопасности в Сфере Ухода за Пожилыми Людьми (Aged Care Quality and Safety Commission)

**Телефон: 1800 951 822**

Если вам нужна информация, помощь или если вы хотите, чтобы кто-то другой выступал от вашего лица, вы можете связаться с Национальной Телефонной Линией по Защите Интересов Пожилых Людей, за Которыми Осуществляется Уход (National Aged Care Advocacy Line). Это бесплатная и конфиденциальная служба для пожилых людей, за которыми осуществляется уход.

## Национальная Телефонная Линия по Защите Интересов Пожилых Людей, за Которыми Осуществляется Уход (National Aged Care Advocacy Line)

**Телефон: 1800 700 600 (звонок бесплатный)** или для звонка с мобильного телефона наберите

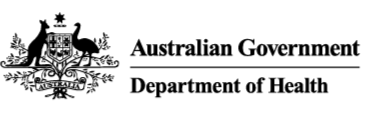
**Служба Защиты Прав Пожилых Людей**

**(Elder Rights Advocacy) 03 6902 3066.**

# Если вы хотите оставить отзыв

В конце вашей программы вам пришлют или выдадут опросник для определения удовлетворенности клиента (client satisfaction form). Этот опросник предоставит вам возможность поделиться с нами вашим опытом участия в ППУ. Мы будем признательны за ваши предложения о том, что мы можем сделать, чтобы услуги, которые мы предоставляем вам и будущим клиентам, стали еще лучше.

# Устав Прав Пожилых Людей, Получающих Уход (Charter of Aged Care Rights)



Я имею право на:

1. получение безопасного и высококачественного ухода и услуг;
2. достойное и уважительное отношение;
3. поддержку и уважительное отношение к моей личности, культуре и многообразию;
4. жизнь без насилия и пренебрежения;
5. предоставление мне информации об оказываемом мне уходе и услугах понятным мне образом;
6. доступ ко всей информации обо мне, включая информацию о моих правах, предоставляемом мне уходе и услугах;
7. сохранение контроля и выбора предоставляемого мне ухода, моей личной и социальной жизни, включая выбор, который влечет за собой персональный риск;
8. сохранение контроля и принятие решений касательно личных аспектов моей повседневной жизни, финансовых вопросов и принадлежащего мне имущества;
9. свою независимость;
10. то, чтобы меня выслушали и поняли;
11. то, чтобы номинированное мной лицо, включая защитника прав пожилых людей (aged care advocate), оказывало мне поддержку или выступало от моего лица;
12. подачу жалобы без страха преследования, а также на то, чтобы мои жалобы рассматривались справедливо и быстро;
13. конфиденциальность моей личной жизни и защиту моей персональной информации;
14. то, что я буду пользоваться моими правами и это не скажется негативно на том обслуживании, которое мне предоставляют.

## Потребители

У потребителей есть выбор подписать Устав Прав Пожилых Людей, Получающих Уход (Устав) (Charter of Aged Care Rights (the Charter). Потребителям будут предоставлены уход и услуги даже в том случае, если они выберут не ставить свою подпись.

В случае, если потребитель решил подписать Устав, он/а признают, что его/ее поставщик предоставил ему/ей копию Устава и помог с пониманием:

* информации о правах потребителей в отношении услуг по оказанию ухода за пожилыми людьми; и
* информации о правах потребителей согласно Устава.

|  |  |
| --- | --- |
| **Подпись потребителя (или уполномоченного лица) (если решено подписать)** |  |
| **Полное имя и фамилия потребителя** |  |
| **Полное имя и фамилия уполномоченного лица  (если применимо)** |  |

## Поставщики

В соответствии с законом об уходе за пожилыми людьми поставщики обязаны помогать потребителям понять их права и предоставить каждому потребителю разумную возможность подписать Устав. Поставщики должны предоставить потребителям копию Устава, в котором указаны:

* подпись сотрудника поставщика;
* дата предоставления поставщиком потребителю копии Устава; и
* дата предоставления поставщиком потребителю (или его уполномоченному лицу) возможности подписать Устав;
* подпись потребителя (или его уполномоченного лица) (если они решат подписать); и
* полное имя и фамилия потребителя (и его уполномоченного лица, если применимо).

Поставщик должен будет хранить копию подписанного Устава для учета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Подпись и полное имя и фамилия сотрудника поставщика** |  |
| **Название поставщика** |  |
| **Дата предоставления потребителю копии Устава** |  |
| **Дата предоставления потребителю (или его уполномоченному лицу) возможности подписать Устав** |  |



# Согласие на постановку в лист ожидания ППУ

* + 1. Я уполномочиваю службу ППУ предоставлять мои личные данные и информацию о моем здоровье и том уходе, который я получаю в рамках ППУ Департаменту Здравоохранения Правительства Австралии (Australian Government Department of Health) и Департаменту Здравоохранения и Социальных Служб штата Виктория (Victorian Department of Health and Human Services) в целях финансирования и оценки.
    2. Я уполномочиваю персонал ППУ обсуждать мое здоровье, мои потребности в уходе и услугах с моим врачом общей практики, другими медицинскими работниками, поставщиками услуг и следующими дополнительными лицами:

|  |
| --- |
| **Перечислите дополнительные лица:** |
|  |

* + 1. Я понимаю, что при обсуждении или получении информации от лиц, осуществляющих за мной уход, или от представителя по вопросам моих потребностей в уходе или услугах будут предприняты все разумные меры для защиты моей личной жизни и конфиденциальности в соответствии с действующими законами о конфиденциальности.
    2. Я понимаю, что прием на ППУ из больницы осуществится как только появится свободное место и в течение 28 дней с момента моего одобрения Службой Оценки Потребностей в Уходе Пожилых Людей (Aged Care Assessment Service). Я буду уведомлен как только будет возможно подтверждение приема и понимаю, что это может произойти в кратчайшие сроки. Если свободное место не появится в течение 28 дней, я понимаю, что мне может потребоваться повторная оценка Службы Оценки Потребностей в Уходе Пожилых Людей (Aged Care Assessment Service).
    3. Я понимаю, что мне будут направлены в письменном виде план по уходу и план по выписке с детализацией тех услуг, которые будут оказаны мне по ППУ.
    4. Я понимаю, что с меня будет взиматься оплата, которая будет прописана в “Моем соглашении ППУ” (“My TCP agreement”).
    5. Я понимаю, что ППУ является программой, ограниченной по времени, и ее длительность определяется теми целями, которые должны быть достигнуты. Мой куратор будет оказывать мне активную помощь для того, чтобы я получил/а доступ к договоренностям по долгосрочному уходу или услугам, которые наилучшим образом удовлетворят мои потребности.



* + 1. Я понимаю, что я имею право подать жалобу о предоставлении послебольничного ухода без страха преследования и могу осуществить это, обсудив ситуацию, в первую очередь, с моим куратором или руководителем программы ППУ, либо могу связаться с кабинетом Уполномоченного по Рассмотрению Жалоб, Связанных с Уходом за Пожилыми Людьми (Aged Care Complaints Commissioner) или с кабинетом Уполномоченного по Рассмотрению Жалоб в Сфере Здравоохранения (Health Complaints Commissioner).

|  |  |
| --- | --- |
| **Подпись получателя ухода или номинированного представителя:** |  |
| **В присутствии свидетеля (если подписано номинированным представителем):** |  |
| **Дата:** |  |

Данное соглашение подписывает получатель ухода. При некоторых обстоятельствах номинированный представитель может поставить подпись от лица получателя ухода. Если получение письменного согласия не представляется возможным, номинированный представитель может поставить подпись по распоряжению получателя ухода и это распоряжение должно быть засвидетельствовано. В этом случае, заполните, пожалуйста, следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| **Почему получатель ухода не мог/ла поставить подпись?** |  |
| **Имя и фамилия лица, поставившего подпись:** |  |
| **Кем приходится получателю ухода по ППУ (например, супруг, ответственное лицо):** |  |
| **Имя и фамилия свидетеля:** |  |

**Копия для:** [Отметьте «X» соответственно]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Клиент ППУ: |  | Личное дело клиента медицинской службы: |  |



# Мое соглашение ППУ

**Копия для:** [Отметьте «X» соответственно]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Клиент ППУ: |  | Личное дело клиента медицинской службы: |  | Финансовый отдел медицинской службы: |  |

## 1. Соглашение об Уходе по Программе Послебольничного Ухода (ППУ) между:

|  |  |
| --- | --- |
| **Поставщик услуг ППУ:** |  |
| **Получатель ухода:** |  |

* + 1. Я подтверждаю, что я прочитал/а или мне разъяснили содержание данной брошюры об информации для клиента ППУ и соглашении, и я согласен/согласна получать [Отметьте «X» соответственно]:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **С предоставлением койко-места в специализированном учреждении:**  и или |  | **На дому:** |  |

**ППУ по адресу:**

|  |
| --- |
| Местонахождение: |

* + 1. Я понимаю, что план по уходу и план по выписке в письменном виде являются частью данного соглашения и могут быть изменены с течением времени по взаимному согласию.
    2. Я понимаю, что мое согласие на постановку в лист ожидания является частью данного соглашения.
    3. Я понимаю, что данное соглашение может быть пересмотрено в любое время и изменено по взаимному согласию. Я буду уведомлен/а о любых изменениях в письменном виде.
    4. Я понимаю, что любая из сторон может прервать данное соглашение в любое время. Если служба ППУ прервет данное соглашение, вы будете уведомлены в письменном виде.



## 2. Номинирование лица, ответственного за внесение оплаты за услуги ППУ

|  |  |
| --- | --- |
| **За получателя ухода:** | <Имя и фамилия> |
| **Я, (ответственное лицо):** | <Имя и фамилия> |

Я понимаю и подтверждаю, что:

* + 1. Я являюсь ответственным лицом за внесение оплаты за услуги Программы Послебольничного Ухода за вышеуказанного получателя ухода.
    2. Оплата за услуги ППУ установлена Правительством Австралии в размере (зачеркните лишнее):
       - * 17,5 процентов базовой пенсии по возрасту на одного человека для услуг, оказываемых на дому

85 процентов базовой пенсии по возрасту на одного человека для услуг, оказываемых с предоставлением койко-места в специализированном учреждении

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Я буду вносить ежедневную оплату за уход в размере: | $ | За уход на дому эквивалентную недельной в размере: | $ |
| * + 1. Я буду вносить ежедневную оплату за уход в размере: | $ | За уход с предоставлением койко-места в специализированном учреждении  эквивалентную недельной в размере: | $ |

на протяжении времени предоставления услуг по Программе Послебольничного Ухода.

* + 1. Я оплачу стоимость аптечных медицинских препаратов в рамках ППУ с предоставлением койко-места в специализированном учреждении.
    2. Это ежедневная оплата, которая включает выходные дни и дни, когда услуги могут не предоставляться.
    3. Я буду **получать счета от**:



|  |
| --- |
| <Организация> |

* + 1. Оплата может быть пересмотрена в любое время по запросу.
    2. Пожалуйста, обратите внимание, оплата не покрывается общей страховкой Medicare, частной медицинской страховкой Private Health Insurance или ДДВ DVA.



**Персональные данные лица, ответственного за оплату услуг ППУ:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное имя и фамилия:** |  |
| **Почтовый адрес:** |  |
| **Номер телефона:** |  |
| **Электронный адрес:** |  |
| **Кем приходится получателю ухода:** |  |

**Получение счетов:** [Отметьте «X» соответственно]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обычной почтой:** |  | **Электронной почтой:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Подпись получателя ухода или номинированного представителя:** |  |
| **В присутствии свидетеля (если подписано номинированным представителем):** |  |
| **Дата:** |  |

Данное соглашение подписывает получатель ухода. При некоторых обстоятельствах номинированный представитель может поставить подпись от лица получателя ухода. Если получение письменного согласия не представляется возможным, номинированный представитель может поставить подпись по распоряжению получателя ухода и это распоряжение должно быть засвидетельствовано. В этом случае, заполните, пожалуйста, следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| **Почему получатель ухода не мог/ла поставить подпись?** |  |
| **Имя и фамилия лица, поставившего подпись:** |  |
| **Кем приходится получателю ухода ППУ (например, супруг, ответственное лицо):** |  |
| **Имя и фамилия свидетеля:** |  |



## 3. Стоимость аптечных медицинских препаратов (применимо только для получателей ухода ППУ с предоставлением койко-места в специализированном учреждении)

Все медицинские препараты, отпускаемые по рецепту, и все аптечные товары, отпускаемые без рецепта, должны оплачиваться получателем ухода или лицом, номинированным в качестве ответственного лица за оплату этих расходов. Пожалуйста, обратите внимание, ни для кого не может быть сделано исключение, так как поставщиком является общественная аптека.

|  |  |
| --- | --- |
| **Лицо ответственное за оплату:** |  |

Я (как указано выше) являюсь лицом, ответственным за оплату аптечного счета (получатель ухода). Я понимаю и подтверждаю, что:

* + 1. на имя получателя ухода будет выставлен счет за стоимость медицинских препаратов по Программе Послебольничного Ухода с предоставлением койко-места в специализированном учреждении.
    2. стоимость медицинских препаратов будет взиматься по розничной цене / по цене СФЛ (PBS) / или по цене, установленной для соответствующего уровня Safety net (как применимо) и препараты будут отпускаться из:

|  |
| --- |
| <название аптеки> |

счет будет выставляться аптекой с указанием следующих платежных реквизитов:

|  |
| --- |
| <адрес аптеки> |

**Персональные данные лица, ответственного за аптечный счет:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное имя и фамилия:** |  |
| **Почтовый адрес:** |  |
| **Номер телефона:** |  |
| **Электронный адрес:** |  |
| **Кем приходится получателю ухода:** |  |



**Получение счетов:** [Отметьте «X» соответственно]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обычной почтой:** |  | **Электронной почтой:** |  |

**Копия для:** [Отметьте «X» соответственно]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Клиент ППУ: |  | Личное дело клиента медицинской службы: |  | Финансовый отдел медицинской службы: |  |