



Ի՞նչ է Լուրջ միջադեպերի արձագանքման ծրագիրը:

Տեղեկատվություն տնային ծառայությունների խնամք ստացողների համար



1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Լուրջ միջադեպերի արձագանքման ծրագիրը (կամ SIRS) օգնում է նվազեցնել չարաշահման և անուշադրության վտանգն այն մարդկանց համար, ովքեր ստանում են տարեցների խնամք:

2022 թվականի դեկտեմբերի 1-ին SIRS-ը ընդլայնվեց բնակելի տարեցների խնամքից՝ ներառելով տնային խնամքը և տարեցների ճկուն խնամքը, որը տրամադրվում է տանը կամ համայնքում:

Ինչ պետք է անեն տնային ծառայություններ մատուցողները

Ձեր ծառայություն մատուցողը պետք է գրանցի բոլոր միջադեպերը, որոնք տեղի են ունենում տարեցների խնամք և ծառայություններ մատուցելիս, իրենց միջադեպերի կառավարման համակարգում: Սա ներառում է միջադեպի ձայնագրում, որը կարող էր տեղի ունենալ կամ երբ ինչ-որ մեկը կասկածում է, որ ինչ-որ բան տեղի է ունեցել: Սրա նպատակն է, որ նրանք կարողանան դասեր քաղել միջադեպից և բարելավել իրենց գործելակերպը, որպեսզի միջադեպերը չկրկնվեն:

Ձեր տնային ծառայություններ մատուցողը պետք է ծանուցի Տարեցների խնամքի որակի և անվտանգության հանձնաժողովին (Հանձնաժողով) որոշ զեկուցվող միջադեպերի մասին, որոնք տեղի են ունենում ձեր խնամքն ու ծառայությունները մատուցելիս:

Հանձնաժողովը կորոշի, թե արդյոք պետք է ձեռնարկվի որևէ կարգավորող գործողություն:

Ի՞նչ է զեկուցվող միջադեպը

Լուրջ միջադեպը, որը ձեր ծառայություն մատուցողը պետք է զեկուցի Հանձնաժողովին, կարող է լինել.

- **Ուժի անհիմն կիրառում**, ինչպես օրինակ՝ ոտքերով հարվածելը, բռունցքով խփելը կամ կոպիտ վարվելը
- **Ապօրինի սեռական շփում կամ անպատշաճ սեռական վարքագիծ**, օրինակ՝ հետապնդում, սեռական հետապնդումներ կամ անցանկալի սեռական հպումներ
- **Հոգեբանական կամ հոգեկան չարաշահում**, օրինակ՝ բղավելը, անուններ տալը կամ անտեսելը
- **Անձնակազմի անդամի կողմից գողություն կամ ֆինանսական հարկադրանք**, օրինակ՝ գումար գողանալը կամ ձեզ ճնշելը, որպեսզի փող տաք
- **Անուշադրություն**, ինչպես օրինակ՝ ձեզ չտրամադրել այն խնամքը, որն անհրաժեշտ է ձեր լավ ինքնազգացողության համար
- **Սահմանափակող գործելակերպի ոչ պատշաճ օգտագործումը**, օրինակ՝ ֆիզիկական ուժի կամ դեղորայքի օգտագործումը ձեր ազատությունը կամ շարժումը սահմանափակելու համար

- **Անհետ կորած սպառողներ**, երբ անհետանում է ինամք ստացողը
- **Անսպասելի մահ**, օրինակ՝ ինչ-որ մեկը անսպասելի մահանում է, քանի որ չի ստացել պատշաճ ինամք և ծառայություններ:

Ի՞նչ պետք է ակնկալեմ իմ ծառայություն մատուցողից

Եթե նման միջադեպ ձեզ հետ պատահի, երբ դուք ինամք եք ստանում, անձնակազմը պետք է.

- Ստուգի, արդյոք ամեն ինչ կարգին է ձեզ հետ, խոսի ձեզ հետ տեղի ունեցածի մասին և աշխատի ձեզ հետ խնդիրը լուծել
- գրանցի բոլոր միջադեպերը իրենց միջադեպերի կառավարման համակարգում
- լուրջ միջադեպերի մասին գեկուցի Հանձնաժողովին:

Ձեր տարեցների ինամքի իրավունքները

Դուք իրավունք ունեք անվտանգ, որակյալ ինամքի և ապրելու առանց չարաշահումների կամ անուշադրության: Միշտ լավ է բարձրաձայնել, եթե մտահոգված եք որևէ հարցով կամ միջադեպով:

Ցանկացած միջադեպ կամ մտահոգություն կարող է բարձրացվել ձեր, ձեր ներկայացուցչի կամ անձնակազմի կողմից ձեր տնային ծառայություններ մատուցողին: Ձեզ չպետք է այլ կերպ վերաբերվեն, եթե մտահոգություն եք հայտնում կամ օգտագործում եք ձեր իրավունքները՝ համաձայն [Տարեցների ինամքի իրավունքների կանոնադրության](#):

Ու՞մ կարող եմ դիմել օգնության համար

Եթե դուք հարմար չեք գտնում ձեր ծառայություններ մատուցողի հետ խոսել կամ գոհ չեիք, երբ խոսեցիք, կարող եք դիմել Հանձնաժողովին կամ շահերի պաշտպանության ծառայությանը օգնության և աջակցության համար:

Տարեցների ինամքի որակի և անվտանգության հանձնաժողով

Դուք կարող եք մտահոգություններ հայտնել կամ դժգոհություն ներկայացնել տարեցների ինամքի ծառայությունների վերաբերյալ, որոնք ստանում եք՝ զանգահարելով Հանձնաժողով **1800 951 822** հեռախոսահամարով (**անվճար զանգ**): Դուք կարող եք նաև մեզ հետ կապվել [առցանց](#), [Էլեկտրոնային փոստով կամ փոստով](#):

Թարգմանչական ծառայություններ

Եթե անհրաժեշտ են թարգմանչական ծառայություններ, զանգահարեք Թարգմանչական ծառայություններ (TIS National) **131 450** հեռախոսահամարով և խնդրեք հեռախոսավարին կապ հաստատել մեզ հետ:

Տարեցների պաշտպանության ցանց (OPAN)

Փաստաբանը անկախ մարդ է, ով օգնում է ձեզ հասկանալ ձեր իրավունքները և աջակցում է ձեզ՝ լուծելու տարեցների ինամքին վերաբերող ձեր խնդիրները: Նրանք կարող են օգնել ձեզ խոսել ձեր ծառայություն մատուցողի հետ խնդրի մասին կամ դժգոհություն ներկայացնել մեզ: Այս անվճար և գաղտնի օգնությունը հասանելի է Տարեցների պաշտպանության ցանցից (OPAN): Չանգահարեք OPAN **1800 700 600** հեռախոսահամարով (**անվճար զանգ**) կամ այցելեք opan.org.au:

5 դեկտեմբերի, 2022թ.



Հեռախոս
1800 951 822



Կայք
agedcarequality.gov.au



Գրեք
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819 փոստին ձեր մայրաքաղաքում