



什么是严重事件应对计划？

为接受居家护理服务的老人提供的信息

1800 951 822

agedcarequality.gov.au



**严重事件应对计划(SIRS)
有助于降低老年护理接受者
遭受虐待和忽视的风险。**

从2022年12月1日起，严重事件应对计划的范围从养老院扩展到居家养老服务和为家庭或社区提供的灵活式老年护理服务。

居家护理服务提供者必须做的事项

您的护理提供者必须在他们的事件管理系统中记录在提供老年护理和服务时发生的所有事件。这包括记录可能发生的事件，或者有人预感到会发生的事件。这是为了让他们能够从事件中学习，并改进他们的做法，以避免事件再次发生。

您的居家护理服务提供者必须告知老年护理质量和安全委员会(the Commission)在提供护理和服务时发生的应报告事件。老年护理质量和安全委员会将决定是否需要采取管制措施。

哪些是应报告事件？

您的服务提供者必须向老年护理质量和安全委员会报告的严重事件可能包括：

- **不合理地使用暴力**——例如脚踢、拳打或粗暴对待
- **非法的性接触或不适当的性行为**——例如跟踪、性暗示或非自愿的性接触
- **心理或情感虐待**——例如大喊大叫、骂人或无视
- **护理人员偷窃或进行经济胁迫**——例如偷钱或逼迫您交出金钱
- **忽视**——例如没有为您提供保持健康所需的护理
- **使用不当的限制性措施**——例如使用暴力或药物来限制您的自由或行动
- **消费者失踪**——当接受护理的老人失踪

- **意外死亡**——比如当老人没有得到正确的护理和服务而意外死亡。

我应该对我的护理服务提供者有什么期望？

如果在您接受护理的期间发生了上列事件，工作人员必须：

- 询问您是否安好，然后陪您谈谈所发生的事情，并与您一起解决这件事情
- 将所有事件记录到他们的事件管理系统里
- 向委员会报告该严重事件。

您的老年护理权利

您有权利获得安全、优质的护理，并在生活中不受虐待或无视。如果您对某个问题或事件感到担忧，您随时都可以提出来。

您、您的代理人或工作人员都可以向您的居家服务提供者提出任何问题或事件。即使您提出自己的顾虑或行使《老年护理权利宪章》下的任何权利，也不应受到区别对待。

我可以去哪里寻求帮助？

如果您不愿意与您的护理提供者交谈，或对之前的交谈不满意，您可以联系委员会或维权服务机构，以寻求帮助和支持。

老年护理质量和安全委员会

您可以通过拨打委员会的电话**1800 951 822 (免费通话)**，对您接受的老年护理服务提出任何顾虑或投诉。您也可以通过[在线电子表格、电子邮件或书信](#)联系我们。

翻译服务

如果您需要口译服务，请致电笔译和口译服务部 (TIS National) **131 450**，并请接线员联系我们。

老年人权益倡导网络(OPAN)

老年人权益倡导是个独立的组织，他们能够帮助您了解您的权利和解决您对老年护理问题。他们能够帮助您与护理提供者商量，或向我们投诉。老年人权益倡导网络 (OPAN) 提供的帮助是免费且保密的。请致电**1800 700 600** 联系老年人权益倡导网络 (免费通话) 或访问网站 opan.org.au。

2022年12月5日



电话

1800 951 822



网址

agedcarequality.gov.au



邮寄地址

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, 寄至最近的首府城市