



嚴重事故應變安排是甚麼？

居家照護服務使用者資訊

1800 951 822

agedcarequality.gov.au



嚴重事故應變安排（Serious Incident Response Scheme，SIRS）有助減低接受安老服務受到虐待或疏忽照顧的風險。

由2022年12月1日起，嚴重事故應變安排的有效範圍由安老院的服務擴展至在家或社群提供的居家服務及彈性服務。

居家安老服務提供方須負責任

服務提供方必須在其事故管理系統當中，記錄提供安老照護服務期間發生的所有事故。當中包括記錄幾乎發生的事故，或有人懷疑曾發生的事故。《安排》確保服務提供方從事故當中檢討做法，作出改進，使事故不再發生。

居家服務提供方必須向安老服務品質及安全委員會（Aged Care Quality and Safety Commission，下稱「委員會」）上報提供安老服務期間發生的特定須具報事故。委員會將會決定是否需要採取監管行動。

須具報事故是甚麼？

服務提供方必須向委員會具報的嚴重事故包括：

- 無理使用武力**：如拳打、腳踢、粗暴處事等
- 非法性接觸或不當性行為**：如纏擾、提出性要求或非自願的性接觸等
- 心理或精神虐待**：如呵斥、侮辱、無視等
- 職員作出偷竊或財政脅逼**，如：偷取金錢或施壓索取金錢等
- 疏忽照顧**：如不提供健康生活所需的照顧
- 不當採取束縛行動**：如使用武力或藥物限制自由或走動
- 有顧客走失**：與接受安老服務者失散
- 驟然喪生**：如有人因為未獲妥善照護服務而逝世。

對服務提供方的期望

如您在接受安老服務時發生類似以上事故，職員必須：

- 跟進您的狀況，向您瞭解事故情形，共同解決問題
- 在事故管理系統中記錄任何事故
- 向委員會匯報嚴重事故。

接受安老服務的權益

您有權接受可靠、有品質的服務，不受虐待或疏忽照顧。如就任何問題或事故有所顧慮，隨時可以提出。

您本人、您的代表、居家服務提供方均可以提出任何事故或疑慮，按照《安老服務權益約章》，您不應因為曾經提出顧慮或行使權利而遭心中受不同對待。

求助方式

如果您不願向服務提供方求助，或者求助後對結果並不滿意，可以聯絡委員會或倡導服務機構尋求協助和支援。

安老服務品質及安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission)

可以免費致電**1800 951 822 (免費)**聯絡委員會，就自己所接受的安老服務提出疑慮或投訴。同時也可以通過網上表格、電子郵件、郵寄方式與我們聯絡。

翻譯服務

如需要翻譯服務，可致電**131 450**聯絡翻譯及傳譯服務處 (TIS National)，請接線員聯絡我們。

Older Person Advocacy Network (老年權益倡導網絡，OPAN)

倡導者是助您瞭解自己權益，支援處理安老服務疑慮的獨立人士。他們能夠協助您與服務提供方溝通問題，或者向我們提出投訴。該項免費保密服務由Older Person Advocacy Network (老年權益倡導網絡，OPAN) 提供。如要聯絡OPAN，可致電**1800 700 600 (免費)**或參閱opan.org.au。

2022年12月5日



電話

1800 951 822



網站

agedcarequality.gov.au



致函

安老服務品質及安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission) 所在首府城市郵政信箱 GPO Box 9819