



Wat is de Respons bij ernstige incidenten-regeling (Serious Incident Response Scheme)

Informatie voor ontvangers van thuiszorg

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



De Respons bij ernstige incidenten-regeling (of SIRS) helpt om het risico op misbruik en verwaarlozing te verminderen voor mensen die ouderenzorg ontvangen.

Op 1 december 2022 werd de SIRS uitgebreid van residentiële ouderenzorg naar thuiszorg, en flexibele ouderenzorg in een thuis - of gemeenschapsomgeving.

Wat de aanbieders van thuisdiensten moeten doen

Uw aanbieder moet alle incidenten die zich voordoen bij het leveren van ouderenzorg en diensten registreren in zijn beheersysteem voor incidenten. Denk hierbij aan het vastleggen van een incident dat bijna heeft plaatsgevonden of wanneer iemand vermoedt dat het heeft plaatsgevonden. Hierdoor kan de aanbieder leren van het incident en hun werkwijze verbeteren, zodat incidenten niet meer voorkomen.

De aanbieder van uw thuisdiensten moet de Aged Care Quality and Safety Commission (de Commissie) op de hoogte stellen van bepaalde meldingsplichtige incidenten die zich hebben voorgedaan tijdens het leveren

van uw zorg en dienst. De Commissie zal bepalen of er regelgevende maatregelen moeten worden genomen.

Wat is een meldingsplichtig incident?

Een ernstig incident dat uw aanbieder aan de Commissie moet melden, kan onder meer zijn:

- **Onredelijk gebruik van geweld** – zoals schoppen, stoten of ruw behandelen
- **Onwettig seksueel contact of ongepast seksueel gedrag** – zoals stalken, seksuele avances maken of ongewenste seksuele aanrakingen
- **Psychische of emotionele mishandeling** – zoals schreeuwen, schelden of negeren
- **Stelen of financiële dwang uitoefenen door een medewerker** – zoals geld stelen of u onder druk zetten om geld te geven
- **Verwaarlozing** – zoals wanneer u niet de zorg krijgt die u nodig heeft om gezond te blijven
- **Ongepast gebruik van beperkende praktijken** – zoals het gebruik van fysiek geweld of medicijnen om uw vrijheid of beweging te beperken
- **Ontbrekende consumenten** – wanneer een ontvanger van zorg vermist raakt

- **Onverwacht overlijden** – zoals iemand die onverwacht sterft omdat hij of zij niet de juiste zorg en diensten heeft ontvangen.

Wat kan ik verwachten van mijn aanbieder?

Als een dergelijk incident u overkomt terwijl u zorg ontvangt, moet het personeel:

- controleren of u in orde bent, met u praten over wat er is gebeurd en met u samenwerken om het probleem op te lossen
- alle incidenten in hun beheersysteem voor incidenten vastleggen
- ernstige incidenten aan de Commissie melden.

Uw recht op ouderenzorg

U heeft recht op een veilige, hoogwaardige zorg en een leven zonder mishandeling of verwaarlozing. Het is altijd goed om te praten als u zich zorgen maakt over een probleem of incident.

Eventuele incidenten of zorgen kunnen door u, uw vertegenwoordiger of het personeel worden gemeld aan de aanbieder de thuisdiensten. U mag niet anders worden behandeld als u een probleem meldt of een van uw rechten uitoefent onder het [Charter of Aged Care Rights](#) (Handvest van rechten voor ouderenzorg).

Waar kan ik terecht voor hulp?

Als u zich niet op uw gemak voelt om met uw aanbieder te praten of als u niet tevreden bent na een gesprek, dan kunt u contact opnemen met de Commissie of een belangenbehartigingsdienst voor hulp en ondersteuning.

Kwaliteit en veiligheidscommissie voor de ouderenzorg (Aged Care Quality and Safety Commission)

U kunt uw zorgen uiten of een klacht indienen over de ouderenzorgdiensten die u ontvangt door de Commissie te bellen op **1800 951 822 (gratis nummer)**. U kunt ook contact met ons opnemen via het [online formulier](#), [per e-mail](#) of [per post](#).

Vertaaldiensten

Als er vertaaldiensten nodig zijn, belt u de vertaal- en tolkdienst (TIS National) op **131 450** en vraagt u de telefoniste contact met ons op te nemen.

Belangenbehartigingsnetwerk voor ouderen (Older Persons Advocacy Network; OPAN)

Een pleitbezorger is een onafhankelijk persoon die u helpt uw rechten te begrijpen en u ondersteunt bij het oplossen van uw zorgen over ouderenzorg. Zij kunnen u helpen om met uw aanbieder over een probleem te spreken of om een klacht bij ons in te dienen. Deze gratis en vertrouwelijke hulp is beschikbaar via het Belangenbehartigingsnetwerk voor ouderen (OPAN) Bel OPAN op **1800 700 600 (gratis nummer)** of ga naar [opan.org.au](#).

5 december 2022



Tel.

1800 951 822



Web

[agedcarequality.gov.au](#)



Correspondentie

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, in uw hoofdstad