



# Was ist das Serious Incident Response Scheme?

## Informationen für Leistungsempfänger von häuslicher Pflege

**1800 951 822**  
agedcarequality.gov.au



**Das Serious Incident Response Scheme (oder SIRS) ist ein Reaktionsplan für schwerwiegende Zwischenfälle und trägt dazu bei, das Risiko von Missbrauch und Vernachlässigung von Menschen, die in der Altenpflege betreut werden, zu verringern.**

Am 1. Dezember 2022 wurde das SIRS von der stationären Altenpflege auf die häusliche Pflege und die flexible Altenpflege ausgedehnt, die in einem häuslichen oder gemeinschaftlichen Umfeld erbracht werden.

### **Was häusliche Pflegedienstleister tun müssen**

Ihr Anbieter muss alle Zwischenfälle, die bei der Erbringung von Altenpflege- und Dienstleistungen vorkommen, in seinem System zum Umgang mit Zwischenfällen aufzeichnen. Dazu gehört die Aufzeichnung eines Beinahe-Zwischenfalls oder wenn jemand vermutet, dass etwas passiert ist. Auf diese Weise können sie aus dem Zwischenfall lernen und ihre Praktiken verbessern, damit sich Zwischenfälle nicht wiederholen.

Ihr häuslicher Pflegedienstleister muss die Aged Care Quality and Safety Commission (Qualitäts- und Sicherheitskommission für

Altenpflege) (die Kommission) über bestimmte meldepflichtige Zwischenfälle informieren, die bei der Erbringung Ihrer Pflege- und Dienstleistungen passieren. Die Kommission entscheidet, ob behördliche Maßnahmen eingeleitet werden sollten.

### **Was ist ein meldepflichtiger Zwischenfall?**

Ein schwerwiegender Zwischenfall, den Ihr Anbieter der Kommission melden muss, könnte folgender sein:

- **Unangemessene Anwendung von Gewalt** – wie Treten, Schlagen oder grobe Behandlung
- **Rechtswidriger sexueller Kontakt oder unangemessenes sexuelles Verhalten** – wie Stalking, sexuelle Annäherungsversuche oder unerwünschte sexuelle Berührungen
- **Psychischer oder emotionaler Missbrauch** – wie Anschreien, Beschimpfen oder Ignorieren
- **Diebstahl oder finanzielle Nötigung durch einen Mitarbeiter** – z. B. Geld zu stehlen oder Sie unter Druck zu setzen, Geld zu geben
- **Vernachlässigung** – z. B. Sie erhalten die Pflege nicht, die Sie brauchen, um gesund zu bleiben
- **Unangemessene Anwendung restriktiver Praktiken** – wie die Anwendung von körperlicher Gewalt oder Medikamenten zur Einschränkung Ihrer Freiheit oder Bewegung

- **Vermisste Verbraucher** – wenn ein Pflegeempfänger vermisst wird
- **Unerwarteter Todesfall** – z. B. jemand, der unerwartet stirbt, weil er keine angemessene Pflege und Dienstleistungen erhalten hat.

## Was kann ich von meinem Anbieter erwarten?

Wenn Ihnen bei der Pflege ein solcher Zwischenfall widerfährt, muss das Personal folgendermaßen vorgehen:

- sich vergewissern, dass es Ihnen gut geht, mit Ihnen über den Zwischenfall sprechen und mit Ihnen zusammenarbeiten, um das Problem zu lösen
- alle Zwischenfälle in ihrem System zum Umgang mit Zwischenfällen aufzeichnen
- schwerwiegende Vorfälle der Kommission melden.

## Ihre Rechte bei der Altenpflege

Sie haben das Recht auf eine sichere, qualitativ hochwertige Pflege und ein Leben ohne Missbrauch oder Vernachlässigung. Es ist immer in Ordnung, sich zu äußern, wenn Sie über ein Problem oder einen Zwischenfall besorgt sind.

Jegliche Zwischenfälle oder Probleme können von Ihnen, Ihrem Vertreter oder von Mitarbeitern bei Ihrem häuslichen Pflegedienstleister gemeldet werden. Sie sollten nicht anders behandelt werden, wenn Sie Bedenken äußern oder eines Ihrer Rechte gemäß der [Charta der Altenpflegerechte](#) ausüben.

## Wo finde ich Hilfe?

Wenn Sie es vorziehen, nicht direkt mit Ihrem Anbieter zu sprechen, oder wenn Sie damit zuvor nicht zufrieden waren, können Sie bei der Kommission oder einer Fürsprachestelle Hilfe und Unterstützung finden.

### **Aged Care Quality and Safety Commission (Qualitäts- und Sicherheitskommission für Altenpflege)**

Sie können Bedenken äußern oder eine Beschwerde über die von Ihnen erhaltenen Altenpflegedienste einreichen, indem Sie die Kommission unter **1800 951 822 (gebührenfrei)** anrufen. Sie können uns auch per [Online-Formular, E-Mail oder Post](#) kontaktieren.

### **Übersetzungsdienste**

Wenn Übersetzungsdienste benötigt werden, rufen Sie den Übersetzungs- und Dolmetscherdienst (TIS National) unter der Nummer **131 450** an und bitten Sie die Vermittlung, sich mit uns in Verbindung zu setzen.

### **Older Person Advocacy Network (OPAN) (Netzwerk für Interessenvertretung älterer Menschen)**

Ein Interessenvertreter ist eine unabhängige Person, die Ihnen hilft, Ihre Rechte zu verstehen und Sie bei der Lösung Ihrer Probleme mit der Altenpflege unterstützt. Dort kann man Ihnen helfen, mit Ihrem Anbieter über ein Problem zu sprechen oder eine Beschwerde bei uns einzureichen. Diese kostenlose und vertrauliche Hilfe ist beim Older Person Advocacy Network (OPAN) erhältlich. Rufen Sie OPAN **(gebührenfrei)** unter der Nummer **1800 700 600** an oder besuchen Sie [opan.org.au](http://opan.org.au).

5. Dezember 2022



#### **Telefon**

1800 951 822



#### **Web**

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



#### **Schriftlich**

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, in Ihrer Hauptstadt