



Τι είναι το Πρόγραμμα Ανταπόκρισης σε Σοβαρά Περιστατικά;

Πληροφορίες για παραλήπτες υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



Το Πρόγραμμα Ανταπόκρισης σε Σοβαρά Περιστατικά (ή SIRS) βοηθά να μειώσει τον κίνδυνο κακοποίησης και παραμέλησης ατόμων που δέχονται φροντίδα για ηλικιωμένους.

Την 1 Δεκεμβρίου 2022, το SIRS επεκτάθηκε από τις μονάδες φροντίδας ηλικιωμένων (γηροκομεία) και περιλαμβάνει φροντίδα στο σπίτι και ευέλικτη φροντίδα για ηλικιωμένους που παρέχεται στο σπίτι ή σε μονάδα στην κοινότητα.

Τι πρέπει να κάνουν οι πάροχοι υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι

Ο πάροχός σας πρέπει να καταγράψει όλα τα περιστατικά που λαμβάνουν χώρα όταν παρέχει φροντίδα ηλικιωμένων και υπηρεσίες στο σύστημά τους διαχείρισης περιστατικών. Αυτό περιλαμβάνει την καταγραφή ενός περιστατικού που παρά λίγο συνέβη ή όταν κάποιος υποψιάζεται ότι κάτι έχει συμβεί. Αυτό γίνεται ώστε να μπορούν να μάθουν από το περιστατικό και να βελτιώσουν τον τρόπο με τον οποίο κάνουν τα πράγματα ώστε να μη συμβούν πάλι τέτοια περιστατικά.

Ο πάροχός σας υπηρεσιών στο σπίτι πρέπει να ειδοποιήσει την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων (την Επιτροπή) σχετικά με συγκεκριμένα

αναφερόμενα περιστατικά τα οποία λαμβάνουν χώρα ενώ σας παρέχει φροντίδα και υπηρεσίες. Η Επιτροπή θα αποφασίσει αν πρέπει να προβούν σε τυχόν ρυθμιστικές ενέργειες.

Τι είναι ένα αναφερόμενο περιστατικό;

Ένα σοβαρό περιστατικό που θα πρέπει ο πάροχός σας να αναφέρει στην Επιτροπή μπορεί να είναι:

- **Αδικαιολόγητη χρήση βίας** - όπως κλωτσιά, μπουνιά ή βάνουσος χειρισμός
- **Παράνομη σεξουαλική επαφή ή ακατάλληλη σεξουαλική συμπεριφορά** - όπως η παρακολούθηση, η σεξουαλική εμμονή ή η ανεπιθύμητη σεξουαλική επαφή
- **Ψυχολογική ή συναισθηματική κακοποίηση** - όπως το να βάζει κανείς τις φωνές, να βρίζει ή να αγνοεί
- **Η κλοπή ή ο οικονομικός εξαναγκασμός από ένα μέλος του προσωπικού** - όπως η κλοπή χρημάτων ή η άσκηση πίεσης για να δώσετε χρήματα
- **Η παραμέληση** - όπως το να μη σας παρέχουν τη φροντίδα που χρειάζεστε για να παραμείνετε υγιής
- **Ακατάλληλη χρήση περιοριστικών πρακτικών** - όπως η χρήση φυσικής δύναμης ή φαρμάκων για να περιορίσουν την ελευθερία ή την κίνησή σας

- **Αγνοούμενοι καταναλωτές** - όπου ένας παραλήπτης φροντίδας χάνεται
- **Απροσδόκητος θάνατος** - Όπως όταν κάποιος πεθαίνει απροσδόκητα επειδή δεν έλαβε την κατάλληλη φροντίδα και υπηρεσίες.

Τι θα πρέπει να αναμένω από τον πάροχό μου;

Αν σας συμβεί ένα τέτοιο περιστατικό ενώ λαμβάνετε φροντίδα, το προσωπικό πρέπει:

- να ελέγξει ότι είστε εντάξει, να μιλήσει μαζί σας σχετικά με το τι συνέβη και να συνεργαστεί με σας προκειμένου να επιλύσει το ζήτημα
- να καταγράψει όλα τα περιστατικά στο σύστημα τους διαχείρισης περιστατικών
- να αναφέρει τα σοβαρά περιστατικά στην Επιτροπή.

Τα δικαιώματά σας για Φροντίδα Ηλικιωμένων

Έχετε δικαίωμα ασφαλούς, ποιοτικής φροντίδας και να ζείτε δίχως κακοποίηση ή παραμέληση. Είναι εντάξει πάντοτε να μιλήσετε αν ένα ζήτημα ή περιστατικό σας απασχολεί.

Τυχόν περιστατικά ή ανησυχίες μπορούν να αναφερθούν από εσάς, τον αντιπρόσωπό σας ή από το προσωπικό στον πάροχο των υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι. Δεν θα πρέπει να σας αντιμετωπίζουν διαφορετικά εάν εκφράσετε μία ανησυχία ή εξασκήσετε οποιοδήποτε από τα δικαιώματά σας στο πλαίσιο του [Χάρτη των Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων](#).

Πού μπορώ να αποταθώ για βοήθεια;

Αν δεν αισθάνεστε άνετα να μιλήσετε στον πάροχό σας ή δε μείνετε ικανοποιημένοι εάν το πράξετε, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή ή μία υπηρεσία συνηγορίας δικαιωμάτων για βοήθεια και υποστήριξη.

Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων

Μπορείτε να εκφράσετε τις ανησυχίες σας ή να κάνετε ένα παράπονο σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που λαμβάνετε τηλεφωνώντας στην Επιτροπή στο **1800 951 822 (δωρεάν κλήση)**. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω [της διαδικτυακής φόρμας](#), [email](#) ή [ταχυδρομείου](#).

Υπηρεσίες Διερμηνείας

Αν χρειάζεστε υπηρεσίες διερμηνείας, τηλεφωνήστε στην Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS National) στο **131 450**, και ζητήστε από το τηλεφωνητή να επικοινωνήσει μαζί μας.

Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων Ατόμων (OPAN)

Ένας συνηγόρος δικαιωμάτων είναι ένα ανεξάρτητο άτομο που σας βοηθά να κατανοήσετε τα δικαιώματά σας και θα σας υποστηρίξει να επιλύσετε τις ανησυχίες σας όσον αφορά τη φροντίδα ηλικιωμένων. Μπορούν να σας βοηθήσουν να μιλήσετε στον πάροχό σας σχετικά με ένα πρόβλημα ή να μας αναφέρουν ένα παράπονο. Αυτή η δωρεάν και εμπιστευτική βοήθεια διατίθεται από το Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων Ατόμων (OPAN). Τηλεφωνήστε στο OPAN στο **1800 700 600 (δωρεάν κλήση)** ή επισκεφθείτε το opan.org.au.

5 Δεκεμβρίου 2022



Τηλέφωνο
1800 951 822



Ιστότοπος
agedcarequality.gov.au



Ταχυδρομική Διεύθυνση
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, στην πρωτεύουσά σας