



गंभीर दुर्घटना प्रतिक्रिया योजना (Serious Incident Response Scheme) क्या है?

घरेलू सेवाएँ देखभाल प्राप्तकर्ताओं के लिए सूचना



1800 951 822

agedcarequality.gov.au

गंभीर दुर्घटना प्रतिक्रिया योजना (Serious Incident Response Scheme) (या SIRS) वृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों के लिए दुर्व्यवहार और अवहेलना के खतरे को कम करने में सहायता देती है।

1 दिसम्बर 2022 को SIRS का विस्तार करके इसमें पहले से शामिल आवासीय वृद्ध देखभाल के अलावा, घर या सामुदायिक परिवेश में घर में देखभाल और स्थिति के अनुरूप (लचीली) वृद्ध देखभाल को भी शामिल किया गया था।

घरेलू सेवाएँ प्रदाताओं को क्या करना होगा

आपके प्रदाता के लिए यह ज़रूरी होगा कि वह अपनी घटना प्रबंधन प्रणाली में वे सभी घटनाएँ दर्ज करे जो वृद्ध देखभाल और सेवाएँ प्रदान करते समय घटित होती हैं। इसमें उस घटना को दर्ज करना भी शामिल है जो करीब-करीब हुई हो या जब किसी को संदेह हो कि कुछ हुआ है। ऐसा इसलिए ताकि वे उस घटना से सीख सकें और अपने कार्य-अभ्यासों को बेहतर बना सकें ताकि वैसी घटनाएँ दोबारा घटित न हों।

आपके घरेलू सेवाएँ प्रदाता के लिए यह ज़रूरी है कि वह वृद्ध देखभाल गुणवत्ता और सुरक्षितता आयोग (आयोग) को उन रिपोर्ट करने योग्य घटनाओं की सूचना दे जो आपको देखभाल और सेवाएँ प्रदान करते समय हुई

हों। इस आयोग द्वारा यह तय किया जाएगा कि कोई नियंत्रणकारी (रेगुलेटरी) कार्यवाही करने की ज़रूरत है या नहीं।

रिपोर्ट करने योग्य घटना क्या होती है?

आपके प्रदाता को जिन गंभीर घटनाओं के बारे में आयोग को बताना होगा उनमें शामिल हो सकता है:

- **बल का अनुचित प्रयोग** - जैसे कि लात मारना, मुक्का मारना या अशिष्ट तरीके से संभालना
- **गैर-कानूनी यौन संपर्क या अनुचित यौन आचरण** - जैसे कि पीछा करना, कामुक हाव-भाव दर्शाना या अवांछित कामुक स्पर्श करना
- **मनोवैज्ञानिक या भावनात्मक दुर्व्यवहार** - जैसे कि चिल्लाना, गाली देना या उपेक्षा करना
- **किसी कर्मचारी द्वारा चोरी या वित्तीय दादागिरी** - जैसे कि पैसे चुराना या पैसे देने के लिए आपके ऊपर दबाव डालना
- **अवहेलना** - जैसे कि आपको वह देखभाल न देना जिसकी आपको स्वस्थ रहने के लिए ज़रूरत है
- **प्रतिबंधक अभ्यासों का अनुचित प्रयोग** - जैसे कि आपकी स्वतंत्रता या गतिशीलता को सीमित करने के लिए शारीरिक बल या दवा का प्रयोग करना
- **उपभोक्ताओं का गुम हो जाना** - जब कोई देखभाल प्राप्तकर्ता गुम हो जाता है

- **अप्रत्याशित मृत्यु** - जैसे कि किसी की अप्रत्याशित मृत्यु हो जाना क्योंकि उन्हें सही देखभाल और सेवाएँ नहीं मिली।

मुझे अपने प्रदाता से क्या उम्मीद करनी चाहिए?

यदि देखभाल प्राप्त करते समय आपके साथ इस तरह की कोई घटना होती है, तो कर्मचारियों के लिए यह ज़रूरी है कि वे:

- यह जाँच करें कि आप ठीक हैं, जो हुआ उसके बारे में आपके साथ बात करें और मामले का समाधान करने के लिए आपके साथ काम करें
- अपनी घटना प्रबंधन प्रणाली में सभी घटनाओं को दर्ज करें
- गंभीर घटनाओं की सूचना इस आयोग को दें।

आपके वृद्ध देखभाल अधिकार

आपको सुरक्षित रहने, गुणवत्तापूर्ण देखभाल लेने और दुर्व्यवहार या अवहेलना के बिना जीवन जीने का अधिकार है। यदि आप किसी मामले या घटना के बारे में चिंतित हैं, तो आवाज़ उठाना हमेशा ठीक होता है।

आपके द्वारा, आपके प्रतिनिधि या कर्मचारियों द्वारा, आपके घरेलू सेवाएँ प्रदाता को किसी भी घटना या चिंताओं के बारे में बताया जा सकता है। यदि आप [Charter of Aged Care Rights \(वृद्ध देखभाल अधिकारों का चार्टर\)](#) के अधीन चिंता प्रकट करते/ती हैं या अपने किसी अधिकार का प्रयोग करते/ती हैं तो आपके साथ अलग से बर्ताव नहीं होना चाहिए।

मैं सहायता के लिए कहाँ जा सकता/ती हूँ?

यदि आप अपने प्रदाता से बात करने में सहज महसूस नहीं करते/ती हैं या उनके साथ बात करके आपको संतोष नहीं हुआ, तो आप सहायता और समर्थन के लिए आयोग या किसी एडवोकेसी सेवा से संपर्क कर सकते/ती हैं।

वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवम्सु रक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission)

आप इस आयोग को **1800 951 822 (निःशुल्क कॉल)** पर फोन करके आपको मिलने वाली वृद्ध देखभाल सेवाओं के बारे में चिंताएँ प्रकट या शिकायत दर्ज कर सकते/ती हैं। आप [ऑनलाइन फॉर्म](#), [ई-मेल](#) या [डाक](#) के माध्यम से भी हमसे संपर्क कर सकते/ती हैं।

अनुवाद सेवाएँ

यदि अनुवाद सेवाओं की ज़रूरत हो, तो अनुवाद एवम् दुभाषिया सेवा (Translating and Interpreting Service) (TIS National) को **131 450** पर फ़ोन करें, और ऑपरेटर से हमें संपर्क करने के लिए कहें।

Older Persons Advocacy Network (वृद्ध व्यक्तियों का पक्षसमर्थन नैटवर्क) (OPAN)

एडवोकेट (पक्ष-समर्थक) वह स्वतंत्र व्यक्ति होता है जो आपके अधिकारों को समझने में आपकी सहायता करता है और वृद्ध देखभाल से जुड़ी चिंताओं को निपटाने में आपका समर्थन करता है। वे किसी समस्या के बारे में आपके प्रदाता के साथ बात करने या हमारे साथ शिकायत दर्ज करने में आपकी सहायता कर सकते हैं। यह निःशुल्क और गोपनीय सहायता Older Persons Advocacy Network (OPAN) से उपलब्ध है। OPAN को **1800 700 600** पर कॉल करें **(निःशुल्क कॉल)** या [opan.org.au](#) देखें।

5 दिसम्बर 2022



फोन

1800 951 822



वेब

[agedcarequality.gov.au](#)



डाक पता

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, आपकी राजधानी में