



Mi a Súlyos incidens kezelési program (Serious Incident Response Scheme)?

Információ az otthoni idősgondozási szolgáltatásban részesülő ügyfelek számára

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



A Súlyos incidens kezelési program (vagy SIRS) a bántalmazás és elhanyagolás kockázatát csökkenti az idősgondozási szolgáltatásban részesülők számára.

2022. december 1-ével a SIRS hatálya a gondozóotthonokban nyújtott szolgáltatások mellett kiterjed az ügyfelek otthonában nyújtott szolgáltatásokra és a rugalmas idősgondozási szolgáltatásokra is.

Mit jelent ez az otthoni idősgondozási szolgáltató számára

A szolgáltatónak az idősgondozás során előforduló minden incidenst nyilvántartásba kell vennie az incidens kezelési rendszerében. Ez olyan eseményekre is vonatkozik, amelyek majdnem bekövetkeztek vagy amelyek megtörténte csupán gyanítható. Ennek a célja az előrelátás, az alkalmazott gyakorlat javítása és az incidensek jövőbeli megelőzése.

Az otthoni ellátást nyújtó szolgáltató egyes, az idősgondozás és más szolgáltatások nyújtása közben bekövetkezett incidenseket köteles bejelenteni az Idősgondozás Minőségét és Biztonságát Ellenőrző Bizottság

(a Bizottság) előtt. A Bizottság dönti el, hogy indít-e szabályozási eljárást vagy sem.

Mely incidenseket kötelező bejelenteni?

A bejelentési kötelezettséggel járó súlyos incidensek körébe tartozik:

- **Az indokolatlan mértékű erőszak** – pl. rúgás, ütés – alkalmazása és a goromba bánásmód
- **A törvényellenes szexuális kapcsolat létesítése vagy helytelen szexuális viselkedés** – a követés, a szexuális szándékkal való közeledés vagy a nemkívánt szexuális érintkezés
- **Lelki vagy érzelmi bántalmazás** – kiabálás, sértegetés vagy elhanyagolás
- **Személyzet által elkövetett lopás, vagy anyagi javak kikényszerítése** – pl. pénzlopás vagy pénz átadására vonatkozó kényszerítés
- **Elhanyagolás** – pl. a minimális jóléthez szükséges gondozás elmaradása
- **Helytelen korlátozó intézkedés alkalmazása** – pl. a gondozott ügyfél szabadságát vagy mozgását korlátozó fizikai erőszak vagy győgyszer

- **Eltűnt személy** – a gondozott holléte ismeretlen
- **Hirtelen elhalálozás** – megfelelő gondozás és szolgáltatások hiánya miatt bekövetkező hirtelen halál

Mit várhat el a szolgáltatótól?

Amennyiben az ellátás során a fenti incidensek valamelyike bekövetkezik, az ellátó személy köteles:

- ellenőrizni az Ön állapotát, beszélnie Önnel az incidensről, és Önnel közösen megoldani a problémát
- minden incidenst nyilvántartásba kell venni a szolgáltató incidens kezelési rendszerében
- a súlyos incidenseket bejelenteni a Bizottságnak.

Milyen jogok illetik meg Önt az idősgondozásban

Önnek joga van a biztonságos, jó minőségű, a bántalmazást és az elhanyagolást kizáró ellátáshoz. Ön mindig nyíltan beszélhet, ha valami aggasztja, és bejelentheti az esetleges incidenseket.

Az incidenseket vagy személyes aggályait bejelentheti Ön, az Ön képviseletében eljáró személy vagy a szolgáltató alkalmazottja. Önt nem érheti semmilyen hátrány amiatt, hogy kifejezte aggályait vagy élt az [Idősgondozási felhasználói jogok chartájába foglalt](#) bármely jogával.

2022. december 5.

Hova fordulhat segítségért?

Ha nem kíván közvetlenül a szolgáltatóhoz fordulni, vagy elégedetlen a szolgáltató válaszával, felveheti a kapcsolatot a Bizottsággal vagy az érdekképviseleti szervek egyikével, amelytől segítségre és támogatásra számíthat.

Az Idősgondozás Minőségét és Biztonságát Ellenőrző Bizottság

Bejelentheti aggályait, illetve panaszt tehet az idősgondozás keretében nyújtott szolgáltatásokra a Bizottságnál az **1800 951 822**-as **(díjmentesen hívható)** számon. Kapcsolatba léphet velünk az [online formanyomtatvány kitöltésével](#), [emailben](#), illetve [postai úton](#).

Fordító szolgáltatások

Ha fordító szolgáltatásra van szüksége, hívja a Fordító és Tolmács Szolgálatot (TIS National) a **131 450**-as számon és kérje az ügyfélszolgálatot, hogy lépjen velünk kapcsolatba.

Idős Személyek Érdekképviseleti Hálózata (Older Person Advocacy Network - OPAN)

A hálózat biztosította képviselő olyan független személy, aki segít Önnek megérteni a jogait és támogatja Önt az idősgondozással kapcsolatos problémák megoldásában. A képviselő segít Önnek a szolgáltatóval beszélnie esetleges problémáiról, illetve segítséget nyújt abban is, hogy miként tehet panaszt nálunk. Ezt a díjmentes és bizalmas támogatást az Idős Személyek Érdekképviseleti Hálózata (Older Person Advocacy Network - OPAN) nyújtja. Hívja az OPAN-t az **1800 700 600**-as **(díjmentesen hívható)** számon vagy látogasson el honlapjukra: opan.org.au.



Telefon:
1800 951 822



Weboldal:
agedcarequality.gov.au



Cím:
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, az Ön fővárosában