



# Cos'è il Serious Incident Response Scheme?

Informazioni per gli assistiti  
dei servizi a domicilio

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



**Il Serious Incident Response Scheme (SIRS, programma di risposta agli incidenti gravi) aiuta a ridurre il rischio di abusi e trascuratezza per le persone che ricevono servizi di assistenza agli anziani.**

Il 1 dicembre 2022 il SIRS è stato ampliato oltre l'assistenza agli anziani residenziale e ora include anche l'assistenza domiciliare e flessibile fornita in ambienti domestici o comunitari.

## **Cosa devono fare i fornitori di servizi a domicilio**

Il vostro fornitore deve registrare nel suo sistema di gestione degli incidenti tutti gli incidenti che si verificano nella fornitura dell'assistenza agli anziani e dei servizi. Questo include un incidente mancato o anche solo il sospetto che sia successo qualcosa. Questo consente di apprendere dall'incidente e migliorare le prassi in modo che non si verifichino altri incidenti.

Il vostro fornitore dei servizi a domicilio deve informare la Aged Care Quality and Safety Commission (la Commissione) relativamente a determinati incidenti

denunciabili che si verifichino nella fornitura dell'assistenza e dei servizi. La Commissione determinerà se dovranno essere intraprese delle azioni normative.

## **Cos'è un incidente denunciabile?**

Un incidente grave che il vostro fornitore deve denunciare alla Commissione può essere:

- **Uso irragionevole della forza** - ad esempio, calci, pugni o percosse
- **Contatti sessuali illegali o condotta sessuale inappropriata** - ad esempio, stalking, avance sessuali o contatti sessuali indesiderati
- **Abusi psicologici o emotivi** - ad esempio, insulti, urla o ignorare la persona
- **Furto o coercizione finanziaria da parte di un membro del personale** - ad esempio, furto di denaro o fare pressioni per ricevere denaro
- **Trascuratezza** - ad esempio, non fornire l'assistenza necessaria a far rimanere sano il cliente
- **Uso inappropriato di pratiche restrittive** - ad esempio, utilizzo della forza fisica o dei farmaci per limitare la libertà o i movimenti del cliente

- **Clienti scomparsi** - quando un assistito scompare
- **Decesso inaspettato** - ad esempio, un decesso inaspettato dovuto alla mancanza di assistenza e servizi adeguati.

## Cosa devo aspettarmi dal mio fornitore?

Se si verifica un incidente come questo mentre ricevete assistenza, il personale deve:

- verificare che siate a posto, discutere con voi di ciò che è successo e collaborare insieme a voi per risolvere il problema
- registrare nel suo sistema di gestione degli incidenti tutti gli incidenti
- denunciare gli incidenti gravi alla Commissione.

## I vostri diritti di assistenza agli anziani

Avete il diritto di ricevere assistenza sicura e di qualità e di vivere senza abusi o trascuratezza. È sempre OK farvi sentire se siete preoccupati relativamente a un problema o incidente.

Eventuali incidenti o preoccupazioni possono essere portati all'attenzione di chi di dovere da voi, dai vostri rappresentanti o dal personale del vostro fornitore di assistenza domiciliare. Non dovrete essere trattati diversamente se sollevate una preoccupazione o esercitate uno dei vostri diritti ai sensi del [Charter of Aged Care Rights](#).

## Dove posso andare per ricevere aiuto?

Se non vi sentite a vostro agio nel parlare al vostro fornitore o se non siete stati soddisfatti quando lo avete fatto, potete contattare la Commissione o un servizio di patrocinio per avere aiuto e assistenza.

### Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani

Potete sollevare preoccupazioni o sporgere reclami relativi ai servizi di assistenza agli anziani che ricevete chiamando la Commissione al **1800 951 822 (chiamata gratuita)**. Potete anche contattarci tramite il [modulo online, per email o per posta](#).

### Servizi di traduzione

Se sono necessari i servizi di traduzione, chiamate il Servizio di traduzione e interpretariato (TIS National) al **131 450** e chiedete all'operatore di contattarci.

### Rete di patrocinio per le persone anziane

Un patrocinante è una persona indipendente che vi aiuta a comprendere i vostri diritti e vi assiste nel risolvere le vostre preoccupazioni relative all'assistenza agli anziani. Può aiutare a discutere di un problema con il vostro fornitore o può sporgere reclami presso di noi. Questa assistenza gratuita e confidenziale è disponibile tramite la Older Persons Advocacy Network (OPAN). Chiamate l'OPAN al **1800 700 600 (chiamata gratuita)** o visitate [opan.org.au](#).

5 dicembre 2022



#### Telefono

1800 951 822



#### Web

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



#### Posta

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, nella vostra capitale