



Serious Incident Response Scheme (중대 사건 대응 제도) 란?



홈 서비스 케어를 받는 분들을 위한 정보

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Serious Incident Response Scheme (중대 사건 대응 제도, 또는 SIRS)은 노인 케어를 받는 분들에 대한 학대 및 방임의 위험을 줄이는데 일조합니다.

2022년 12월 1일, SIRS의 범위는 거주형 노인 케어부터 홈 케어 및 가정이나 지역사회 시설에서 제공되는 가변성 노인 케어까지 확대되었습니다.

홈 서비스 제공자들이 반드시 이행해야 할 사항

여러분의 제공사는, 노인 케어 및 서비스를 제공할 때 발생한, 모든 사건들을 자사의 사건 관리 시스템에 반드시 기록해야 합니다. 거의 발생할 뻔한 사건도 기록해야 하며, 또는 누군가 사건이 발생했다고 의심할 때도 기록해야 합니다. 이러한 기록은 제공사로 하여금 해당 사건을 통해 배우고 그러한 사건들이 재발하지 않도록 관행을 향상시킬 수 있도록 합니다.

여러분의 홈 서비스 제공사는 케어 및 서비스를 제공할 때 발생한, 신고 의무 사건들을 Aged Care Quality and Safety Commission (노인 케어 품질 및 안전 위원회,

또는 해당 위원회)에 반드시 통지해야 합니다. 해당 위원회는 규제 조치가 이행되어야 하는지 여부를 결정할 것입니다.

신고 의무 사건이란?

여러분의 제공사가 해당 위원회에 반드시 알려야 하는 신고 의무 사건은 다음과 같습니다:

- **불합리한 물리력 행사** - 발로 차기, 주먹으로 치기 또는 거칠게 다루는 행동 등
- **적법하지 않은 성적인 접촉 또는 부적절한 성적 행위** - 스토킹, 성적인 접근 또는 원치 않는 성적인 접촉 등
- **심리적 또는 정서적 학대** - 소리지르기, 욕설하기 또는 무시하기 등
- **직원의 절도 또는 재정적 강요** - 돈을 훔치거나, 여러분에게 돈을 달라고 강압하는 행위 등
- **방임** - 여러분이 잘 지내도록 하기 위해 필요한 케어를 제공하지 않는 상황 등
- **제한을 가하는 관행의 부적절한 이행** - 물리적인 힘이나 약물을 이용하여 여러분의 자유나 움직임을 제한하는 행위 등
- **실종된 고객들** - 케어를 받는 사람이 실종된 경우

- **예기치 못한 사망** - 적절한 케어 및 서비스를 받지 않아 예기치 못하게 사망한 경우 등.

나는 제공사에 무엇을 기대해야 하나요?

케어를 받는 동안 이러한 사건이 여러분에게 발생하면, 직원은 반드시:

- 여러분의 안위를 확인하고, 어떤 일이 발생했는지에 대해 여러분과 이야기하고, 그 사안을 해결하기 위해 여러분과 협조해야 합니다
- 자사의 사건 관리 시스템에 모든 사건들을 기록해야 합니다
- 중대 사건들을 해당 위원회에 신고해야 합니다.

노인 케어에 대한 여러분의 권리들

여러분은 안전한 양질의 케어에 대한 권리, 그리고 학대나 방임 없이 지낼 수 있는 권리가 있습니다. 어떤 사안이나 사건에 대한 우려가 있을 때, 여러분은 언제나 목소리를 낼 수 있습니다.

여러분 본인, 대리인 또는 여러분의 홈 서비스 제공사의 직원이 사건이나 우려에 대해 알릴 수 있습니다. 여러분이 우려를 제기하거나 [Charter of Aged Care Rights](#) (노인 케어 권리 헌장) 하에서 자신의 권리를 행사한다고 해서 달리 취급을 받아서는 안 됩니다.

내가 어디서 도움을 받을 수 있나요?

제공사와 이야기하는 것이 편하지 않거나 제공사와 이야기했지만 만족스럽지 않다면, 해당 위원회에 연락하거나 옹호 서비스에 연락해서 도움과 지원을 구할 수 있습니다.

Aged Care Quality and Safety Commission (노인 케어 품질 및 안전 위원회)

이 위원회에 **1800 951 822 (무료 전화)** 로 연락해서 여러분이 받는 노인 케어 서비스에 대한 우려나 불만을 제기할 수 있습니다. [온라인 양식](#), [이메일](#) 또는 [우편](#)으로도 본 기관에 연락하실 수 있습니다.

통번역 서비스

통번역 서비스가 필요하시면, 통번역서비스 (TIS National) 에 **131 450**번으로 전화를 걸고, 상담원에게 본 기관으로 연결해 달라고 요청하십시오.

Older Persons Advocacy Network (OPAN, 노인 옹호 네트워크)

옹호자는 여러분이 자신의 권리를 이해하도록 지원하고 노인 케어에 대한 우려를 해결하도록 지원해드리는 독립된 사람입니다. 옹호자는 여러분이 해당 제공사와 어떤 문제에 대해 이야기하거나 본 기관에 불만을 제기하는 데 도움을 드릴 수 있습니다. Older Persons Advocacy Network (OPAN) 에서 이용가능한 이 도움은 무료이며 비밀이 보장됩니다. OPAN에 **1800 700 600 (무료 전화)** 번으로 연락하거나 웹사이트를 방문하십시오 opan.org.au.

2022년 12월 5일



전화

1800 951 822



웹

agedcarequality.gov.au



우편

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, 현재 거주하는 주의 수도명 기재 요망