



Kas ir nopietnu incidentu risināšanas sistēma (SIRS)?

Informācija aprūpes pakalpojumu saņēmējiem mājās

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



Nopietnu incidentu risināšanas sistēma (Serious Incident Response Scheme — SIRS) palīdz samazināt risku, ka personas, kuras saņem senioru aprūpes pakalpojumus, piedzīvos ļaunprātīgu izmantošanu vai nevērīgu izturēšanos.

2022. gada 1. decembrī SIRS paplašināja darbības loku, papildus aprūpes pakalpojumiem, kas tiek sniegti aprūpes centros, aptverot arī tos, kas tiek sniegti mājās vai kombinētā veidā mājās un kopienā.

Kas jādara mājās nodrošināto aprūpes pakalpojumu sniedzējiem

Aprūpes pakalpojumu sniedzējam incidentu pārvaldības sistēmā ir jāreģistrē visi incidenti, kas rodas saistībā ar aprūpes pakalpojumu sniegšanu senioriem. Jāreģistrē ir arī gandrīz notikuši incidenti vai gadījumi, kad ir radušās aizdomas par notikušu incidentu. Tas ir nepieciešams, lai pakalpojumu sniedzēji varētu gūt mācību no incidenta un uzlabot savu darbību, lai tie vairs neatkārtotos.

Mājās nodrošināto pakalpojumu sniedzējam ir jāinformē Senioru aprūpes pakalpojumu kvalitātes un drošības komisija (Komisija)

par noteiktiem incidentiem, kas rodas, sniedzot aprūpes pakalpojumus. Komisija noteiks, vai būtu jāveic reglamentējoši pasākumi.

Par kādiem incidentiem ir jāziņo?

Tālāk ir norādīti iespējamie nopietnie incidenti, par kuriem pakalpojumu sniedzējam jāziņo Komisijai.

- **Nepamatota spēka izmantošana**, piemēram, speršana, sišana vai agresīva izturēšanās.
- **Pretlikumīgs seksuāls kontakts vai neatbilstoša seksuāla uzvedība**, piemēram, vajāšana, seksuāla uzmākšanās vai nevēlama seksuāla pieskaršanās.
- **Psiholoģiska vai emocionāla vardarbība**, piemēram, kliegšana, lamāšana vai ignorēšana.
- **Darbinieka veikta zādzība vai finanšu līdzekļu izspiešana**, piemēram, naudas zādzība vai izspiešana.
- **Nevērīga izturēšanās**, piemēram, tādu aprūpes pakalpojumu nesniegšana, kas nepieciešami, lai uzturētu labu veselību.

- **Neatbilstoša ierobežošana**, piemēram, fiziska spēka vai medikamentu izmantošana, lai ierobežotu personas brīvību vai spēju pārvietoties.
- **Pazuduši patērētāji**, piemēram, bez vēsts pazudis aprūpes pakalpojumu saņēmējs.
- **Negaidīta nāve**, piemēram, persona negaidīti mirst, jo nav saņēmusi pienācīgus aprūpes pakalpojumus.

Ko varu sagaidīt no aprūpes pakalpojumu sniedzēja?

Ja rodas šāda veida incidents laikā, kad saņemat aprūpes pakalpojumus, darbiniekam ir jāveic tālāk norādītās darbības.

- Jāpārbauda, vai jums viss ir kārtībā, jāaprunājas par notikušo un jāsadarbojas ar jums, lai atrisinātu problēmu.
- Incidentu pārvaldības sistēmā jāreģistrē visi incidenti.
- Jāziņo Komisijai par nopietniem incidentiem.

Jūsu tiesības attiecībā uz senioru aprūpi

Jums ir tiesības saņemt drošus, kvalitatīvus aprūpes pakalpojumus bez ļaunprātīgas izmantošanas vai nevērīgas izturēšanās. Ja radušās bažas par kādu problēmu vai incidentu, vienmēr ir ieteicams to apspriest.

Mājās nodrošināto pakalpojumu sniedzēju par incidentiem vai bažām varat informēt jūs, jūsu pārstāvis vai darbinieki. Pret jums

nedrīkst izturēties atšķirīgi, ja paužat bažas vai izmantojat savas tiesības saskaņā ar [Senioru aprūpes tiesību hartu](#).

Kur varu vērsties pēc palīdzības?

Ja nejūtaties ērti apspriesties ar savu pakalpojumu sniedzēju vai arī jūs apspriedāties, taču rezultāts nebija apmierinošs, varat sazināties ar Komisiju vai aizstāvības dienestu, lai saņemtu palīdzību un atbalstu.

Senioru aprūpes pakalpojumu kvalitātes un drošības komisija

Jūs varat paust bažas vai iesniegt sūdzību par saņemtajiem senioru aprūpes pakalpojumiem, zvanot Komisijai pa tālruni **1800 951 822 (bezmaksas zvans)**. Varat arī sazināties ar mums, aizpildot [tiešsaistes veidlapu, nosūtot e-pasta ziņojumu vai vēstuli pa pastu](#).

Tulkošanas pakalpojumi

Ja ir nepieciešami tulkošanas pakalpojumi, zvaniet Rakstiskās un mutiskās tulkošanas dienestam (TIS National) pa tālruni **131 450** un lūdziet operatoram sazināties ar mums.

Veco ļaužu aizstāvības tīkls (OPAN)

Aizstāvis ir neatkarīga persona, kas palīdz izprast jūsu tiesības un atrisināt problēmas saistībā ar senioru aprūpi. Šī persona var palīdzēt jums apspriest problēmu ar savu pakalpojumu sniedzēju vai iesniegt sūdzību mums. Šo bezmaksas un konfidenciālo palīdzību sniedz Veco ļaužu aizstāvības tīkls (OPAN). Zvaniet OPAN pa tālruni **1800 700 600 (bezmaksas zvans)** vai apmeklējiet vietni opan.org.au.

2022. gada 5. decembris



Tālrunis

1800 951 822



Vietne

agedcarequality.gov.au



Pasta adrese

Senioru aprūpes pakalpojumu kvalitātes un drošības komisija, GPO Box 9819, jūsu galvaspilsētā