



# Што е Serious Incident Response Scheme (Програма за реагирање при сериозен инцидент)?

Информации за корисниците на услуги на домашна нега

1800 951 822  
agedcarequality.gov.au



## **Serious Incident Response Scheme (или SIRS) помага да се намали ризикот од малтретирање и запоставување на луѓето на кои им се укажува нега на стари лица.**

Од 1 декември 2022, SIRS е проширена од резиденцијалната нега на стари лица и ги вклучува домашната нега и флексибилната нега на стари лица укажана дома или во заедницата.

## **Што мора да прават давателите на домашни услуги**

Вашиот давател на услуги мора во неговиот систем за справување со инциденти да ги регистрира сите инциденти што се случиле при укажување на нега и услуги на стари лица. Ова го вклучува регистрирањето на инцидент што за малку ќе се случел или кога некој се сомнева дека нешто се случило. Тоа е за давателите на услуги да можат да научат од инцидентот и да го подобрат работењето, за такви инциденти да не се повторат.

Вашиот давател на домашни услуги мора да ја извести Aged Care Quality and Safety Commission (Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица - Комисијата) за одредени инциденти кои треба да се пријават, што се случиле додека ви биле укажувани нега и услуги.

Комисијата ќе одреди дали треба да се преземе некоја регулаторна постапка.

## **Што е тоа инцидент што мора да се пријави (reportable incident)?**

Сериозен инцидент што вашиот давател на услуги мора да го пријави може да биде:

- **Неоправдана употреба на сила** – на пример, клоцање, удирање или грубо постапување
- **Незаконски сексуален контакт или несоодветно сексуално однесување** – на пример, следење, правење сексуални понуди или несакано сексуално допирање
- **Психолошко или емоционално малтретирање** – на пример, викање, нарекување со лоши зборови или игнорирање
- **Крадење или финансиско изнудување од страна на член на персоналот** – на пример, крадење пари или правење притисок да дадете пари
- **Запоставување** – на пример, неукажување на нега што ви е потребна за да останете добро
- **Несоодветно користење на рестриктивни постапки** – на пример, користење физичка сила или лекови за да се ограничи вашата слобода или движење

- **Исчезнати потрошувачи** – кога ќе исчезне корисник на нега
- **Неочекувана смрт** – на пример, некој ненадејно да умре затоа што не му биле укажани правилна нега и услуги.

## Што треба да очекувам од мојот давател на услуги?

Ако ви се случи таков инцидент додека ви се укажува нега, персоналот мора:

- да провери дали сте добро, да разговара со вас за тоа што се случило и да соработува со вас на разрешувањето на случајот
- да ги регистрира сите инциденти во нивниот систем за справување со инциденти
- сериозните инциденти да ги пријави на Комисијата.

## Вашите права на нега на стари лица

Вие имате право на безбедна и квалитетна нега, и да живеете без малтретирање и запоставување. Секогаш е во ред да кажете ако сте загрижени поради нешто или инцидент.

Вие, ваш претставник или персоналот може да пријават на вашиот давател на услуги на домашна нега секој инцидент или нешто што предизвикува загриженост. Односот кон вас не треба да биде поинаков ако изразите загриженост или ако користите кое било од вашите права според [Повелбата за права при нега на стари лица](#).

## Каде може да побарам помош?

Ако не ви е згодно да разговарате со вашиот давател на услуги или не сте задоволни откако сте го направиле тоа, може за помош и поддршка да се јавите на Комисијата или на служба за застапување.

### Комисија за квалитет и безбедност на негата на стари лица

Вие може да изразите загриженост или да поднесете жалба во врска со услугите на нега на стари лица што ги добивате јавувајќи се на Комисијата на **1800 951 822 (бесплатни повици)**. Исто така може да нè контактирате со помош на [онлајн образец, е-пошта или со писмо](#).

### Преведувачки услуги

Ако се потребни преведувачки услуги, јавете се на Службата за писмено и усно преведување (TIS National) на **131 450** и побарајте да нè контактираат.

### Мрежа за застапување на постари лица (Older Persons Advocacy Network - OPAN)

Застапник е независно лице кое ви помага да ги разберете вашите права и ве поддржува да ги решите вашите проблеми во поглед на негата на стари лица. Застапникот може да ви помогне да разговарате со вашиот давател на услуги или да вложи жалба кој нас. Оваа бесплатна помош во доверба ја дава Мрежата за застапување на постари лица (OPAN). Јавете се на OPAN на **1800 700 600 (бесплатни повици)** или посетете ја веб-страницата [opan.org.au](http://opan.org.au).

5 декември 2022



**Телефон**  
1800 951 822



**Веб-страница**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



**Со писмо**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, во главниот град на вашата држава или територија