



Na czym polega Program Reagowania na Poważne Incydenty?

Informacje dla odbiorców usług opieki domowej

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



Program reagowania na poważne incydenty (lub SIRS) pomaga zmniejszyć ryzyko przemocy i zaniedbań klientów usług opieki nad osobami starszymi.

W dniu 1 grudnia 2022 r. SIRS został rozszerzony z rezydencjalnej opieki nad osobami starszymi na opiekę domową oraz elastyczną opiekę nad osobami starszymi świadczoną w domu lub w środowisku lokalnym.

Co muszą zrobić dostawcy opieki domowej

Dostawca usług musi zarejestrować w swoim systemie zarządzania incydentami wszystkie incydenty, które miały miejsce podczas dostarczania usług i opieki nad osobami starszymi. Obejmuje to rejestrowanie incydentu, który nieomal miał miejsce lub gdy ktoś podejrzewa, że coś się wydarzyło. Celem tego jest wyciągnięcie wniosków z incydentów i poprawa procedur, aby zapewnić, by incydenty nie wystąpiły ponownie.

Dostawca usług domowych musi powiadomić Aged Care Quality and Safety Commission (Komisję ds. jakości i bezpieczeństwa opieki nad osobami starszymi) o pewnych incydentach podlegających zgłoszeniu,

które miały miejsce podczas świadczenia opieki i usług. Komisja ustali, czy należy wdrożyć jakiegokolwiek środki regulacyjne.

Co to jest incydent podlegający zgłoszeniu?

Poważnym incydentem, który dostawca musi zgłosić Komisji, może być:

- **Nieuzasadnione użycie siły** - jak kopanie, uderzenie lub szorstkie traktowanie
- **Bezprawny kontakt seksualny lub nieodpowiednie zachowanie seksualne** - takie jak prześladowanie, składanie propozycji seksualnych lub niepożądane dotykanie seksualne
- **Przemoc psychologiczna lub emocjonalna** - jak krzyczenie, wyzywanie lub ignorowanie
- **Kradzież lub wywieranie przymusu finansowego przez pracownika** - jak kradzież pieniędzy lub żądanie wydania pieniędzy
- **Zaniedbanie** - jak niezapewnienie opieki niezbędnej dla zachowania dobrego samopoczucia
- **Niewłaściwe stosowanie praktyk ograniczających** - jak używanie siły fizycznej lub leków w celu ograniczenia swobody lub poruszania się

- **Zaginięcie konsumentów** - kiedy odbiorca opieki zaginął
- **Niespodziewana śmierć** - kiedy ktoś umiera niespodziewanie, ponieważ nie otrzymał odpowiedniej opieki i usług.

Czego powinienem oczekiwać od mojego dostawcy?

Jeśli doświadczysz podobnego incydentu podczas otrzymywania opieki, personel musi:

- sprawdzić, czy nic ci nie jest i porozmawiać z tobą o tym co się stało, aby wspólnie rozwiązać problem
- zarejestrować wszystkie incydenty w swoim systemie zarządzania incydentami
- zgłaszać poważne incydenty do Komisji.

Twoje prawa dotyczące opieki nad osobami starszymi

Masz prawo do bezpiecznej, wysokiej jakości opieki oraz do życia bez przemocy lub zaniedbań. Zawsze możesz się wypowiedzieć, jeśli jesteś zaniepokojony jakąś sprawą lub incydentem.

Wszelkie incydenty i obawy mogą być zgłaszane przez ciebie, twojego przedstawiciela lub personel dostawcy usług domowych. Nie powinieneś być traktowany inaczej, jeśli zgłosisz obawy lub korzystasz z któregośkolwiek ze swoich praw wynikających z [Charter of Aged Care Rights \(Karty praw opieki nad osobami starszymi\)](#).

Gdzie mogę się udać po pomoc?

Jeśli nie czujesz się komfortowo rozmawiając ze swoim dostawcą lub rozmowa z nim nie była dla ciebie zadawalająca, możesz skontaktować się z Komisją lub organizacją rzeczniczą w celu uzyskania pomocy i wsparcia.

Aged Care Quality and Safety Commission (Komisja ds. jakości i bezpieczeństwa opieki nad osobami starszymi)

Możesz zgłosić obawy lub złożyć skargę dotyczącą usług opieki nad osobami starszymi, które otrzymujesz, dzwoniąc do Komisji pod numer **1800 951 822 (połączenie bezpłatne)**. Możesz również skontaktować się z nami korzystając z [formularza online](#), [poczty elektronicznej](#) lub [tradycyjnej](#).

Usługi tłumacza

Jeśli potrzebne są usługi tłumacza, zadzwoń do Translating and Interpreting Service (TIS National) pod numer **131 450** i poproś operatora o kontakt z nami.

Older Persons Advocacy Network (OPAN) (Sieć Rzecznictwa Dla Osób Starszych)

Rzecznik jest niezależną osobą, która pomoże ci zrozumieć twoje prawa i udzieli wsparcia w rozwiązywaniu twoich problemów związanych z opieką nad osobami starszymi. Może ci pomóc w rozmowie o problemie z dostawcą usług lub złożyć skargę do nas. Ta bezpłatna i poufna pomoc jest dostępna w Older Persons Advocacy Network (OPAN). Zadzwoń do OPAN pod numer **1800 700 600 (połączenie bezpłatne)** lub odwiedź stronę opan.org.au.

5 grudnia 2022



Telefon

1800 951 822



Strona Internetowa

agedcarequality.gov.au



Korespondencja

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, w twoim mieście stołecznym