



O que é o Esquema de Resposta a Incidentes Graves?

Informações para os destinatários dos serviços de atendimento domiciliar

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



O SIRS (Esquema de Resposta a Incidentes Graves) ajuda a reduzir o risco de abuso e negligência para as pessoas que recebem assistência a idosos.

Em 1º de dezembro de 2022, o SIRS foi estendido ao atendimento residencial ao idoso para incluir o atendimento domiciliar e o atendimento flexível ao idoso que se encontra em um ambiente doméstico ou comunitário.

O que os prestadores de serviços domésticos devem fazer

Seu provedor deve registrar todos os incidentes que ocorrem ao prestar cuidados e serviços de assistência a idosos em seu sistema de gerenciamento de incidentes. Isto inclui o registro de um incidente que quase aconteceu ou quando alguém suspeita que algo aconteceu. Isto é para que eles possam aprender com o incidente e melhorar suas práticas para que os incidentes não voltem a ocorrer.

Seu provedor de serviços domésticos deve notificar a Comissão de Qualidade e Segurança de Cuidados com Idosos

(a Comissão) sobre certos incidentes relatáveis que poderiam acontecer durante a prestação de seus cuidados e serviços. A Comissão determinará se deve ser tomada alguma medida regulamentar.

O que é um incidente relatável?

Um incidente grave que seu provedor deve relatar à Comissão pode ser:

- **Uso desnecessário da força** – como chutes, socos manuseio bruto
- **Contato sexual ilegal ou conduta sexual imprópria** – como perseguição, avanços sexuais ou contatos sexuais indesejados
- **Abuso psicológico ou emocional** – como gritar, xingar ou ignorar
- **Roubo ou coerção financeira por um funcionário** – como roubar dinheiro ou pressioná-lo a dar dinheiro
- **Negligência** – como não lhe dar os cuidados necessários para ficar bem
- **Uso inadequado de práticas restritivas** – como usar força física ou medicação para restringir sua liberdade ou movimento
- **Consumidores desaparecidos** – onde um receptor de cuidados desaparece

- **Morte inesperada** – como alguém morrendo inesperadamente por não ter recebido os cuidados e serviços adequados.

O que devo esperar do meu provedor?

Se um incidente como este acontecer com você enquanto estiver recebendo cuidados, o funcionário deve:

- verificar se você está bem, conversar com você sobre o que aconteceu e trabalhar com você para resolver o problema
- registrar todos os incidentes em seu sistema de gerenciamento de incidentes
- relatar incidentes graves à Comissão.

Seus direitos de assistência a idosos

Você tem direito a um atendimento seguro e de qualidade e de viver sem abuso ou negligência. É sempre bom manifestar-se caso você esteja preocupado com um problema ou incidente.

Quaisquer incidentes ou preocupações podem ser levantados por você, seu representante ou pelos funcionários do seu provedor de serviços domésticos. Você não deve ser tratado de forma diferente se manifestar uma preocupação ou exercer algum de seus direitos sob a [Carta dos Direitos dos Cuidados com Idosos](#).

Onde posso ir em busca de ajuda?

Se você não se sentir à vontade para falar com seu provedor ou não ficou satisfeito quando o fez, você pode entrar em contato com a Comissão ou com um serviço de advocacia para obter ajuda e apoio.

Qualidade dos Cuidados com os Idosos e Comissão de Segurança

Você pode manifestar preocupações ou fazer uma reclamação sobre os serviços de assistência a idosos que recebe, ligando para a Comissão em **1800 951 822 (chamada gratuita)**. Você também pode entrar em contato conosco por [formulário on-line](#), [e-mail](#) ou [correio posta](#).

Serviços de tradução

Se forem necessários serviços de tradução, ligue para o Serviço de Tradução e Interpretação (TIS National) em **131 450**, e peça ao operador para entrar em contato conosco.

Rede de Assistência às pessoas Idosas (OPAN)

Um defensor é uma pessoa independente que o ajuda a compreender seus direitos e o apóia para resolver suas preocupações com relação aos cuidados a idosos. Eles podem ajudá-lo a falar com seu provedor sobre um problema ou submeter uma reclamação conosco. Esta ajuda gratuita e confidencial está disponível na Rede de Assistência as Pessoas Idosas (OPAN). Ligue para OPAN em **1800 700 600 (chamada gratuita)** ou acesse opan.org.au.

5 de dezembro de 2022



Telefone

1800 951 822



On-Line

agedcarequality.gov.au



Escreva para

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, na sua capital