



# Что такое Программа реагирования на серьезные происшествия?

Справка для получателей услуг на дому

**1800 951 822**  
agedcarequality.gov.au



## Программа реагирования на серьезные происшествия (Serious Incident Response Scheme, или SIRS) помогает снизить риск жестокого и небрежного обращения с пожилыми людьми.

С 1 декабря 2022 года программа SIRS касается не только домов престарелых, но и поставщиков услуг на дому, а также поставщиков гибких надомных и социальных услуг.

## Что обязаны делать поставщики надомных услуг

Поставщик услуг обязан вести учет всех происшествий во время ухода и оказания услуг. Учитываться должны и те происшествия, которых лишь чудом удалось избежать, а также подозрительные случаи. Это нужно для того, чтобы из происшествий делались выводы, методы работы совершенствовались, а происшествия не повторялись.

Поставщик надомных услуг обязан уведомлять Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми (далее — «Комиссия») об определенных регистрируемых происшествиях, возникающих при уходе и оказании услуг.

Комиссия определит, должны ли приниматься какие-либо регуляторные меры.

## Что такое «регистрируемое происшествие» (reportable incident)?

Примеры серьезных происшествий, о которых поставщик услуг обязан уведомлять Комиссию:

- **Необоснованное применение силы** — например, удары ногами, кулаками или физическая грубость
- **Незаконный сексуальный контакт или неуместное сексуальное поведение** — например, преследование, сексуальные домогательства или нежелательные сексуальные прикосновения
- **Психологическое или эмоциональное насилие** — например, крик, обзывание или игнорирование
- **Кража или финансовое принуждение со стороны работника** — например, кража или вымогание денег
- **Небрежное отношение** — например, неоказание помощи, необходимой для здоровья
- **Ненадлежащее использование ограничительных методов** — например, ограничение свободы или передвижения физической силой или медикаментами

- **Пропадание подопечного** — случай безвестного отсутствия получателя услуг
- **Внезапная смерть** — например, неожиданная смерть из-за отсутствия необходимого ухода и услуг.

## Чего ожидать от поставщика услуг?

Если во время ухода с вами случится подобное происшествие, персонал обязан:

- убедиться, что с вами всё в порядке, обсудить с вами происшедшее и постараться сообща решить проблему;
- вносить все происшествия в свою систему учета;
- уведомлять Комиссию о серьезных происшествиях.

## Ваши права в системе ухода за пожилыми людьми

У вас есть право на безопасный и качественный уход и жизнь без жестокого и небрежного обращения. Если вас беспокоит проблема или происшествие, всегда уместно об этом говорить.

Сообщить поставщику надомных услуг о происшествиях или проблемах можете как вы лично, так и ваш представитель или работник службы. Отношение к вам не должно измениться, если вы поднимете проблему или заявите любые свои права согласно [Хартии прав пожилых людей](#).

## Куда обращаться за помощью?

Если вы не готовы говорить с поставщиком услуг или недовольны результатами разговора, вы можете обратиться за помощью и поддержкой в Комиссию или в одну из служб защиты прав.

### Комиссия по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми

Высказать опасения или подать жалобу на получаемые услуги ухода за пожилыми людьми можно по телефону Комиссии **1800 951 822 (звонок бесплатный)**. Связаться с нами можно и через [онлайн-форму, а также по электронной или обычной почте](#).

### Услуги перевода

Если вам потребуются услуги перевода, позвоните в службу TIS National по телефону **131 450** и попросите оператора связаться с нами.

### Общество защиты прав пожилых людей (OPAN)

Сотрудники общества — это независимые специалисты, которые помогут вам разобраться в ваших правах и решить проблемы с уходом. Они могут помочь вам обсудить проблему с поставщиком услуг или подать жалобу в Комиссию. Эту бесплатную и конфиденциальную помощь оказывает Общество защиты прав пожилых людей (Older Persons Advocacy Network, или OPAN). Телефон OPAN — **1800 700 600 (звонок бесплатный)**, сайт в интернете — [opan.org.au](http://opan.org.au).

5 декабря 2022 г.



**Телефон:**  
1800 951 822



**Сайт:**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



**Почтовый адрес:**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819 (в столице вашего штата)