



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 регистраемых 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, обзвывание 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** — случаи 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 произошедшее 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.

5 декабря 2022 г.



Телефон:
1800 951 822



Сайт:
agedcarequality.gov.au



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