



# Шта је програм реаговања на озбиљне инциденте (Serious Incident Response Scheme)?

Информације за примаоце услуга кућне неге



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

## Програм реаговања на озбиљне инциденте (Serious Incident Response Scheme или SIRS) доприноси смањењу ризика од злостављања и занемаривања особа које примају услуге неге за старије особе.

1. децембра 2022. године је SIRS проширен да осим неге која се пружа старијим особама у домовима укључи и негу која се пружа странкама код куће и флексибилну негу која се пружа странкама код куће или на другом месту у заједници.

## Шта морају да ураде службе које пружају услуге неге код куће странака

Служба која вам пружа услуге мора у свој систем за контролу инцидената да унесе све инциденте до којих дође приликом пружања неге и услуга старијим особама. То укључује и унос инцидената који су се замало догодили или на које неко сумња да су се догодили. На тај начин службе уче из инцидената и уводе побољшања у своје поступке да би убудуће спречиле такве инциденте.

Служба која вам пружа услуге неге за старије особе мора да обавести Комисију за контролу квалитета и безбедности услуга неге за старије особе (Aged Care Quality and Safety Commission) (Комисију) о одређеним инцидентима које је обавезно пријавити, а до којих је дошло приликом пружања неге и услуга. Комисија ће утврдити да ли треба да покрене регулаторни поступак.

## Који су ти инциденти које је обавезно пријавити?

Озбиљни инциденти које ваш пружалац услуга мора да пријави Комисији могу да буду, на пример:

- **Неразумна примена силе** – на пример шутање, ударање или грубо поступање
- **Противзаконит сексуални контакт или непримерено сексуално понашање** – на пример праћење, прилажење са сексуалним намерама или нежељено сексуално додиривање
- **Психолошко или емотивно злостављање** – на пример издевавање, називање странке погрдним именима или игнорисање
- **Крађа или финансијска принуда од стране члана особља** – на пример ако вам радник краде новац или ставља на вас притисак да му дате новац

- **Занемаривање** – на пример, ако вам радник не пружа неопходну негу за ваше благостање
- **Непримерена употреба рестриктивних поступака** – на пример, физичка сила или лекови који вам ограничавају слободу или кретање
- **Нестанак странке** – у случајевима да прималац неге нестане
- **Неочекиван наступ смрти** – на пример, када неко неочекивано умре зато што није добио одговарајућу негу и услуге.

## Шта могу да очекујем од мог пружаоца услуга?

Ако дође до оваквог инцидента док примате негу, особље мора да:

- провери да ли сте добро, разговара са вама о ономе што се десило и сарађује са вама на решавању проблема
- евидентира све инциденте у систему за контролу инцидента
- пријави озбиљне инциденте Комисији.

## Ваша права као примаоца неге за старије особе

Ви имате право да примате негу која је безбедна и квалитетна и да вас нико не злоставља или запоставља. Слободно можете нешто да кажете ако сте забринути због неког проблема или инцидента.

Све инциденте и разлоге за забринутост можете да изнесете ви, ваш заступник или радник пружаоца услуга. Пружалац услуга не сме да поступа са вама другачије ако

изнесете забринутост или се користите својим правима која су наведена у [Повељи о правима прималаца услуга неге за старије особе \(Charter of Aged Care Rights\)](#).

## Где могу да се обратим за помоћ?

Ако вам је непријатно да разговарате са пружаоцем услуга или нисте задовољни одговором који сте добили, за помоћ и подршку можете да контактирате Комисију или једну од служби за заступање.

### Комисија за контролу квалитета и безбедности услуга неге за старије особе

Назовите Комисију на **1800 951 822 (бесплатан позив)** ако желите да изнесете своју забринутост или да се жалите на услуге неге за старије особе које примате. Такође можете да нас контактирате преко [онлајн обрасца, имејлом или поштом](#).

### Услуге превођења

Ако су вам потребне услуге превођења, назовите Службу за превођење и тумачење (TIS National) на **131 450** и замолите телефонисту да нас контактира.

### Мрежа за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network - OPAN)

Заступник је независна особа која вам помаже да разумете своја права и која вам пружа подршку да решите проблеме које имате у вези са услугама неге за старије особе. Та особа може да вам помогне да разговарате са пружаоцем услуга о проблему који имате или да нам се жалите. Ту бесплатну и поверљиву помоћ пружа Мрежа за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network - OPAN). Назовите OPAN на **1800 700 600 (бесплатан позив)** или посетите [opan.org.au](http://opan.org.au).

5. децембар 2022.



**Телефон**  
1800 951 822



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



**Адреса**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, у вашем главном граду