



Ano ang Serious Incident Response Scheme (Sistema ng Pagtugon sa Malubhang Insidente)

Impormasyon para sa mga tumatanggap ng mga serbisyo ng pangangalaga sa bahay

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



Ang Serious Incident Response Scheme (o SIRS) ay tumutulong bawasan ang panganib ng pang-aabuso at pagpapabaya para sa mga tao na tumatanggap ng aged care (pangangalaga ng matatanda).

Noong ika-1 ng Disyembre 2022, pinalawak ang pang-residensyal na aged care para isali ang pangangalaga sa bahay (home care) at pleksibleng aged care (flexible aged care) na inihahatid sa bahay o sa kapaligirang pangkomunidad.

Ang dapat gawin ng mga provider ng mga serbisyo sa bahay

Dapat itala ng iyong provider ang lahat ng mga insidente na nangyayari kapag naghahatid ng aged care at mga serbisyo sa kanilang sistema ng pamamahala ng insidente. Kabilang dito ang pagtatala ng isang insidente na muntik nang nangyari o kapag ang isang tao ay nagsususpetsa na mayroong nangyari. Ito ay upang may matutunan sila mula sa insidente at mapabuti ang kanilang mga gawi upang hindi na maulit pa ang mga insidente.

Ang iyong provider ng mga serbisyo sa bahay ay dapat mag-abiso sa Aged Care Quality and Safety Commission (Komisyon ng Kalidad at Kaligtasan sa Aged Care) (ang Commission)

ng ilang mga insidenteng maaaring iulat (reportable incidents) na nangyari habang naghahatid ng iyong pangangalaga at mga serbisyo. Aalamin ng Commission kung may anumang pang-regulasyong aksyon na dapat isagawa.

Ano ang isang insidenteng maaaring iulat?

Ang isang malubhang insidente na dapat iulat sa Commission ng iyong provider ay ang:

- **Di-makatwirang paggamit ng puwersa** – tulad ng pagsipa, pagsuntok o padaskol na paghawak
- **Labag sa batas na pagkontak nang sekswal o di-angkop na sekswal na pag-aasal** – tulad ng pagsubaybay nang palihim (stalking), paglapit na may sekswal na hangarin o di-ginustong sekswal na paghipo
- **Pang-aabusong sikolohikal o pandamdamin** – tulad ng paghiyaw, mapang-abusong pananalita o di-pagpansin
- **Pagnanakaw o pinansyal na pamimilit ng isang kawani** – tulad ng pagnanakaw ng pera o pamumuwersa sa iyo na magbigay ka ng pera
- **Pagpapabaya** – tulad ng hindi pagbibigay sa iyo ng pangangalagang kailangan mo upang manatiling mahusay ang iyong kalagayan

- **Di-angkop na paggamit ng mga paghihigpit na gawi** – tulad ng paggamit ng pisikal na lakas o gamot upang mahigpitan ang iyong kalayaan o pagkilos
- **Nawawalang mga konsumer** – kung saan ang tumatanggap ng pangangalaga ay nawala
- **Di-inaasahang pagkamatay** – tulad ng isang tao na namatay nang di-inaasahan dahil hindi siya nakatanggap ng wastong pangangalaga at mga serbisyo.

Ano ang dapat kong asahan mula sa aking provider?

Kung may insidenteng tulad nito na mangyayari sa iyo habang tumatanggap ka ng pangangalaga, ang mga kawani ay dapat:

- alamin kung ikaw ay okey, kausapin ka tungkol sa nangyari at makipagtulungan sa iyo upang malutas ang isyu
- magtala ng lahat ng mga insidente sa kanilang sistema ng pamamahala sa insidente
- mag-ulat ng mga malubhang insidente sa Commission.

Ang iyong mga karapatan sa aged care

Ikaw ay may karapatan sa ligtas, may kalidad na pangangalaga at mamuhay nang walang pang-aabuso o pagpapabaya. Di masama na magsabi ka kung ikaw ay nag-aalala tungkol sa isang isyu o insidente.

Ang anumang mga insidente ay maaari mong sabihin sa iyong provider ng mga serbisyo sa bahay, o ipasabi sa iyong kinatawan o ng mga kawani. Hindi ka dapat tratuhin nang kakaiba

kung magsasabi ka ng alalahanin o gagamitin mo ang alinman sa iyong mga karapatan sa ilalim ng [Charter of Aged Care Rights](#).

Saan ako makakahingi ng tulong?

Kung hindi ka komportableng makipag-usap sa iyong provider, o hindi ka nasiyahan sa pakikipag-usap mo, maaari kang makipag-ugnayan sa Commission o sa isang serbisyo ng adbokasya para sa tulong at suporta.

Aged Care Quality and Safety Commission (Lupon ng Kalidad at Kaligtasan sa Pangangalaga sa Matatanda)

Maaari kang magsabi ng mga alalahanin o magreklamo tungkol sa mga serbisyo ng aged care na iyong tinatanggap sa pamamagitan ng pagtawag sa Commission sa **1800 951 822 (libreng tawag)**. Maaari mo rin kaming kontakin sa pamamagitan ng [online form](#), [email](#) o [sa koreo](#).

Mga serbisyo ng pagsasaling-wika

Kung kailangan ng mga serbisyo ng pagsasaling-wika, tawagan ang Translating and Interpreting Service (TIS National) sa **131 450**, at hilingin sa operator na kontakin kami.

Older Persons Advocacy Network (OPAN) (Network ng Adbokasya para sa mga Matatanda)

Ang isang tagataguyod ay independiyenteng tao na tutulong sa iyo na maunawaan ang iyong mga karapatan at susuporta sa iyo sa pagresolba ng iyong mga alalahanin sa aged care. Maaari ka niyang tulungan na makipag-usap sa iyong provider tungkol sa isang problema o magreklamo sa amin. Ito ay libre at kumpidensyal na tulong mula sa Older Persons Advocacy Network (OPAN). Tawagan ang OPAN sa **1800 700 600 (libreng tawag)** o bisitahin ang [opan.org.au](#).

Ika-5 ng Disyembre 2022



Telepono
1800 951 822



Web
[agedcarequality.gov.au](#)



Sumulat sa
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, sa kabisera ng inyong siyudad