



Ciddi Olay Müdahale Programı nedir?

Ev hizmetleri bakım alıcıları için bilgiler



1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Ciddi Olay Müdahale Programı (veya SIRS) yaşlı bakımı alan kişiler için istismar ve ihmal riskini azaltmaya yardımcı olur.

1 Aralık 2022'de SIRS'ın kapsamı, özel tesislerde yaşlı bakımına evde bakım ve evde veya topluluk ortamında sunulan esnek yaşlı bakımı da dahil edilerek genişletildi.

Ev hizmetleri sağlayıcılarının yapması gerekenler

Sağlayıcınız, yaşlı bakımı ve hizmetleri sunarken meydana gelen tüm olayları olay yönetim sistemine kaydetmelidir. Bu, gerçekleşmesine ramak kalan olayları veya birisinin gerçekleştiğinden şüphelendiği şeyleri kaydetmeyi içerir. Bununla olaydan ders çıkarabilmeleri ve olayların bir daha meydana gelmemesi için uygulamalarını geliştirebilmeleri amaçlanmaktadır.

Ev hizmetleri sağlayıcınız, bakım ve hizmetlerinizi sunarken meydana gelen bazı bildirilebilir olayları Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonu'na (Komisyon) bildirmelidir. Komisyon, herhangi bir düzenleyici önlemin alınması gerekip gerekmediğini belirler.

Bildirilebilir olay nedir?

Sağlayıcınızın Komisyona bildirmesi gereken ciddi olaya şunlar dahildir:

- **Makul olmayan güç kullanımı:** Tekme, yumruk atma veya kaba kullanım gibi
- **Yasa dışı cinsel temas veya uygunsuz cinsel davranış:** Takip etme, cinsel yaklaşımlarda bulunma veya istenmeyen cinsel amaçlı dokunma gibi
- **Psikolojik veya duygusal istismar:** Bağırarak, lakap takmak veya görmezden gelmek gibi
- **Bir personel tarafından yapılan hırsızlık veya mali baskı:** Para çalmak veya para vermeniz için size baskı yapılması gibi
- **İhmal:** Sağlıklı kalmanız için gereken bakımın size verilmemesi gibi
- **Kısıtlayıcı uygulamaların uygunsuz kullanımı:** Özgürlüğünüzü veya hareketinizi kısıtlamak için fiziksel güç veya ilaç kullanmak gibi
- **Tüketicilerin kaybedilmesi:** Bakım alan kişinin kaybolması
- **Beklenmedik ölüm:** Birisinin uygun bakım ve hizmeti almadığı için beklenmedik bir şekilde ölmesi gibi.

Sağlayıcımdan beklentilerim neler olmalıdır?

Bakım alırken buna benzer bir olay başınıza gelirse personel şunları yapmalıdır:

- İyi olup olmadığınızı kontrol etme, olanlar hakkında sizinle konuşma ve sorunu çözmek için sizinle birlikte çalışma
- Tüm olayları olay yönetim sistemine kaydetme
- Ciddi olayları Komisyon'a iletme

Yaşlı bakımı haklarınız

Güvenli ve kaliteli bakıma erişim ile istismar veya ihmal edilmeden yaşama hakkına sahipsiniz. Bir sorun veya olayla ilgili endişeleriniz oluşursa bunları dile getirmek her zaman uygundur.

Herhangi bir olay veya endişe siz, temsilciniz veya personel tarafından ev hizmetleri sağlayıcınıza iletilebilir. Bir endişenizi dile getirirseniz veya [Yaşlı Bakımı Hakları Sözleşmesi](#) kapsamındaki haklarınızdan herhangi birini kullanırsanız size farklı davranılmamalıdır.

Yardım için nereyle iletişime geçebilirim?

Sağlayıcınızla konuşmada kendinizi rahat hissetmiyorsanız veya yaptığınız konuşmadan memnun kalmadıysanız yardım ve destek için Komisyonla veya bir savunma hizmetiyle iletişime geçebilirsiniz.

5 Aralık 2022

Yaşlı Bakımı Kalitesi ve Güvenlik Komisyonu

1800 951 822 (ücretsiz arama) numaralı telefondan Komisyonu arayarak almış olduğunuz yaşlı bakımı hizmeti ile ilgili endişelerinizi dile getirebilir veya şikayette bulunabilirsiniz. Bizimle ayrıca [çevrimiçi form, e-posta veya posta](#) yoluyla iletişime geçebilirsiniz.

Çeviri hizmetleri

Çeviri hizmetleri gerekiyorsa **131 450** numaralı telefondan Mütercim Tercümanlık Hizmetlerini (TIS National) arayın ve operatörden bizimle iletişime geçmesini isteyin.

Yaşlı Kişileri Savunma Ağı (OPAN)

Savunucu, haklarınızı anlamanıza yardımcı olan ve yaşlı bakımıyla ilgili endişelerinizi çözeniz için sizi destekleyen bağımsız bir kişidir. Sağlayıcınızla bir sorun hakkında konuşmanıza veya bize bir şikayette bulunmanıza yardımcı olabilirler. Bu ücretsiz ve güvenilir yardıma Yaşlı Kişiler Savunma Ağı'ndan (OPAN) ulaşılabilir. **1800 700 600 (ücretsiz arama)** numaralı telefondan OPAN'ı arayın veya opan.org.au adresini ziyaret edin.



Telefon

1800 951 822



İnternet sitesi

agedcarequality.gov.au



Bize Yazın

Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonu
GPO Box 9819, başkentiniz