



Що таке правила реагування на серйозні інциденти?

Інформація для отримувачів послуг догляду вдома

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



Правила реагування на серйозні інциденти (або SIRS) допомагає зменшити ризик жорстокого поводження та зневаги для осіб, яким надається догляд за людьми похилого віку.

1 грудня 2022 року правила SIRS почали застосовуватися не тільки в інтернатному догляді за людьми похилого віку, а й у догляді вдома та гнучкому догляді за людьми похилого віку, що надається за місцем проживання або в громаді.

Що слід робити постачальникам послуг вдома

Ваш постачальник повинен фіксувати усі інциденти, що виникають під час надання догляду та послуг для людей похилого віку, у своїй системі управління інцидентами. Це включає запис інциденту, який ледь не стався, або коли хтось підозрює, що щось сталося. Це робиться для того, щоб вони могли вчитися на такому інциденті та вдосконалювати свою практику, щоб подібні інциденти не повторювалися.

Ваш постачальник послуг вдома повинен повідомити Комісію з якості та безпеки догляду за людьми похилого віку (Комісія) про певні інциденти, які підлягають звітуванню і які трапляються

під час надання вам допомоги та послуг. Комісія визначить, чи слід вживати будь-яких регуляторних заходів.

Що таке інцидент, про який слід повідомляти?

Серйозним інцидентом, про який ваш постачальник повинен повідомити Комісію, може бути:

- **Необґрунтоване застосування сили** – наприклад, удари ногами, руками або грубе поводження
- **Незаконні сексуальні контакти або неналежна сексуальна поведінка** – наприклад, переслідування, сексуальні домагання або небажані сексуальні дотики
- **Психологічне або емоційне насильство** – наприклад, крик, обзивання або ігнорування
- **Крадіжка або фінансовий примус з боку співробітника** – наприклад, крадіжка грошей або тиск на вас, щоб ви дали гроші
- **Нехтування** – наприклад, ненадання вам догляду, необхідного для того, щоб залишатися здоровими
- **Неналежне використання обмежувальних практик** – наприклад, застосування фізичної сили або ліків для обмеження вашої свободи або пересування

- **Зниклі споживачі** – коли отримувач допомоги зникає безвісти
- **Несподівана смерть** – наприклад, коли хтось помирає несподівано через те, що не отримав належного догляду та послуг.

Чого мені очікувати від свого постачальника?

Якщо такий інцидент трапиться з вами під час отримання допомоги, персонал повинен:

- перевірити, чи все гаразд, поговорити з вами про те, що сталося, і разом з вами докласти зусиль, щоб вирішити цю проблему
- записувати всі інциденти в свою систему управління інцидентами
- повідомляти Комісію про серйозні інциденти.

Ваші права під час отримання догляду за людьми похилого віку

Ви маєте право на безпечний, якісний догляд та на життя без насильства і нехтування вами. Висловлювати своє занепокоєння, якщо вас турбує якась проблема чи інцидент, - це завжди нормально.

Ви, ваш представник або персонал вашого постачальника послуг вдома може висловити занепокоєння щодо будь-яких інцидентів. До вас не повинні ставитися інакше, якщо ви висловлюєте занепокоєння або відстоюєте будь-які свої права, передбачені [Хартією прав на догляд за людьми похилого віку](#).

Куди можна звернутися по допомогу?

Якщо ви не хотіли б звертатися безпосередньо до вашого постачальника або не задоволені тим, як пройшла така розмова, ви можете звернутися до Комісії або служби захисту прав людини за допомогою та підтримкою.

Комісія з якості догляду за людьми похилого віку та їхньої безпеки

Ви можете висловити занепокоєння або подати скаргу на вашого постачальника послуг з догляду за людьми похилого віку, зателефонувавши до Комісії за номером **1800 951 822 (безкоштовний дзвінок)**. Ви також можете зв'язатися з нами, заповнивши форму [онлайн, по імейлу або поштою](#).

Послуги перекладу

Якщо вам потрібні послуги перекладу, зателефонуйте до Служби перекладів (TIS National) за номером **131 450** та попросіть оператора зв'язатися з нами.

Мережа захисту прав людей похилого віку (OPAN)

Захисник прав - це незалежна людина, яка допомагає вам зрозуміти ваші права та підтримує вас, щоб вирішити ваші проблеми щодо догляду за людьми похилого віку. Вони можуть допомогти вам поговорити з вашим постачальником про вашу проблему або подати скаргу до нас. Ця безкоштовна та конфіденційна допомога надається Мережею захисту прав літніх людей (OPAN). Зателефонуйте в OPAN за номером **1800 700 600 (безкоштовний дзвінок)** або відвідайте їхній вебсайт opan.org.au.

15 грудня 2022 року



Телефон
1800 951 822



Вебсайт
agedcarequality.gov.au



Пошта
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, у столиці вашого штату