



Kế hoạch Ứng phó Sự cố Nghiêm trọng là gì?

Thông tin dành cho người sử dụng các dịch vụ chăm sóc tại gia

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



Kế hoạch Ứng phó Sự cố Nghiêm trọng (Serious Incident Response Scheme hay SIRS) giúp giảm nguy cơ cho những người nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên bị đối xử tệ và bỏ bê.

Vào ngày 1 tháng 12, năm 2022 SIRS áp dụng cho các cư xá chăm sóc cao niên được mở rộng để bao gồm cả chăm sóc cao niên tại gia và chăm sóc linh hoạt được cung cấp ở nhà hay trong cộng đồng.

Những điều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia bắt buộc phải làm

Nhà cung cấp của quý vị phải ghi chú tất cả các sự cố xảy ra khi cung cấp các dịch vụ chăm sóc cao niên trong hệ thống quản lý sự cố của họ. Điều này bao gồm ghi chú sự cố suýt nữa đã xảy ra hoặc khi ai đó tình nghi điều gì đó đã xảy ra. Mục đích là để học hỏi từ sự cố đó và cải thiện cách thực hành để những sự cố đó không xảy ra nữa.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia của quý vị phải thông báo cho Ủy ban đặc trách về Chất lượng và An toàn trong Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Quality and Safety Commission) (Ủy Ban) về một số sự cố cần báo cáo đã xảy ra khi cung cấp chăm sóc và các dịch vụ. Ủy ban

sẽ thẩm định nếu thủ tục kỷ luật vi phạm điều lệ cần được tiến hành.

Sự cố cần báo cáo là gì?

Một sự cố nghiêm trọng mà nhà cung cấp của quý vị cần báo cáo cho Ủy ban có thể là:

- **Dùng lực một cách không hợp lý** – như đá, đấm hay xử lý mạnh tay
- **Tiếp xúc tình dục trái phép hoặc hành vi tình dục không đúng đắn** – như rình rập, có các gợi ý tình dục hay sự sờ mó tình dục không mong muốn
- **Đối xử tệ về mặt tâm lý hay cảm xúc** – như la hét, chửi rủa hay thờ ơ
- **Hành động trộm cắp hay ép buộc tài chính của một nhân viên** – như ăn cắp tiền hay ép ai đó phải cho mình tiền
- **Bỏ bê** – như không cho quý vị sự chăm sóc cần thiết để duy trì sức khỏe
- **Áp dụng các biện pháp khống chế không phù hợp** – như dùng sức mạnh hay thuốc để hạn chế sự tự do hay di chuyển của quý vị
- **Người tiêu dùng bị mất tích** – khi người được chăm sóc bị mất tích
- **Tử vong bất ngờ** – như ai đó bất ngờ qua đời vì họ đã không được sự chăm sóc và các dịch vụ thích hợp.

Tôi có thể kỳ vọng gì từ nhà cung cấp của mình?

Nếu có một sự cố thể này xảy ra khi đang được chăm sóc, nhân viên bắt buộc phải:

- kiểm tra xem quý vị có ổn không, nói chuyện với quý vị về những gì đã xảy ra và cùng quý vị giải quyết vấn đề đó
- ghi chú tất cả sự cố vào hệ thống quản lý sự cố của họ
- báo cáo sự cố nghiêm trọng đó cho Ủy ban.

Các quyền hạn của quý vị về chăm sóc người cao niên

Quý vị có quyền được sự chăm sóc an toàn, chất lượng và sống không bị đối xử tệ hay bỏ bê. Luôn luôn có thể lên tiếng nếu quý vị lo ngại về một vấn đề hay sự cố.

Quý vị, người đại diện của mình hay nhân viên đều có thể nêu lên bất cứ sự cố hay điều lo ngại nào với nhà cung cấp dịch vụ tại gia của quý vị. Quý vị không nên bị đối xử khác khi nêu lên điều lo ngại hay sử dụng bất kỳ quyền hạn nào đó của mình dưới [Bản Điều lệ về Quyền hạn Chăm sóc Người Cao niên \(Charter of Aged Care Rights\)](#).

Tôi có thể tìm sự giúp đỡ ở đâu?

Nếu cảm thấy không thoải mái nói chuyện với nhà cung cấp của mình hoặc không hài lòng sau khi đã nói chuyện với họ, quý vị có thể liên lạc Ủy ban hoặc dịch vụ bệnh vực để được giúp đỡ và hỗ trợ.

5 tháng 12, năm 2022

Ủy ban Đặc trách về Chất lượng và An toàn trong Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Quality and Safety Commission)

Quý vị có thể nêu lên những điều lo ngại hay làm đơn khiếu nại về các dịch vụ chăm sóc người cao niên bằng cách gọi cho Ủy ban qua số **1800 951 822 (cú gọi miễn phí)**. Quý vị cũng có thể liên lạc chúng tôi bằng cách [điền đơn trực tuyến](#), [bằng email](#) hay [gửi thư](#).

Dịch vụ dịch thuật

Nếu cần đến các dịch vụ dịch thuật, hãy gọi Dịch vụ Phiên dịch và Thông dịch (Translating and Interpreting Service) (TIS National) qua số **131 450**, và yêu cầu tổng đài liên lạc chúng tôi.

Mạng lưới Bệnh vực Người Cao tuổi (Older Persons Advocacy Network - OPAN)

Nhân viên bệnh vực là một người độc lập giúp quý vị hiểu về quyền hạn của mình và hỗ trợ quý vị giải quyết những điều lo ngại liên quan đến dịch vụ chăm sóc người cao niên của quý vị. Họ có thể giúp quý vị nói chuyện với nhà cung cấp về một vấn đề nào đó hay khiếu nại với cơ quan của chúng tôi. Đây là dịch vụ miễn phí và kín đáo của Mạng lưới Bệnh vực Người Cao tuổi (OPAN). Gọi OPAN qua số **1800 700 600 (cú gọi miễn phí)** hoặc vào trang opan.org.au.



Điện thoại
1800 951 822



Web
agedcarequality.gov.au



Gửi thư về
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, tại thành phố thủ đô của quý vị