

ما هو برنامج الاستجابة للحوادث الخطيرة؟

معلومات لمتلقي رعاية الخدمات المنزلية



1800 951 822

agedcarequality.gov.au

ما هو الحادث واجب الإبلاغ عنه؟

قد يكون الحادث الخطير الذي يجب على مقدم الخدمة الخاص بك إبلاغ اللجنة به أيًا مما يلي:

- الاستخدام غير المقبول للقوة - مثل الركل أو اللكم أو التعامل العنيف
- الاتصال الجنسي غير المشروع أو السلوك الجنسي غير اللائق - مثل التربص أو القيام بتلميحات جنسية أو اللمس الجنسي غير المرغوب فيه
- الإساءة النفسية أو العاطفية - مثل رفع الصوت أو السباب أو التجاهل
- السرقة أو الإكراه المالي من قبل أحد الموظفين - مثل سرقة المال أو الضغط عليك لتقديم المال
- الإهمال - مثل عدم منحك الرعاية التي تحتاج إليها للبقاء بصحة جيدة
- الاستخدام غير المناسب للممارسات التقييدية - مثل استخدام القوة الجسدية أو الأدوية لتقييد حركتك أو حرركتك
- فقد المستهلكين - حيث يُفقد أحد متلقي الرعاية
- الموت غير المتوقع - مثل وفاة شخص بشكل غير متوقع لأنه لم يتلق الرعاية والخدمات المناسبة.

يساعد برنامج الاستجابة للحوادث الخطيرة (أو SIRS) في تقليل مخاطر سوء المعاملة والإهمال للأشخاص الذين يتلقون رعاية المسنين.

في 1 ديسمبر / كانون أول 2022، تم التوسع في تطبيق SIRS من دور رعاية المسنين لتشمل الرعاية المنزلية ورعاية المسنين المرنة المقدمة في المنازل أو المجتمعات المحلية.

ما الذي يجب أن يقوم به مقدمو الخدمات المنزلية

يجب على مقدم الخدمة لك تسجيل جميع الحوادث التي تقع أثناء تقديم الرعاية والخدمات للمسنين في نظام إدارة الحوادث الخاص به. يتضمن ذلك تسجيل حادث كاد أن يحدث أو عندما يشتبه أحدهم في حدوث أمر ما، وذلك حتى يتعلموا من الحادث ويحسنوا ممارساتهم منعا لتكرار الحوادث.

يجب على مقدم الخدمات المنزلية لك إخطار لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين (اللجنة) ببعض الحوادث التي يجب الإبلاغ عنها والتي تحدث أثناء تقديم الرعاية والخدمات لك. ستحدد الهيئة ما إذا كان ينبغي اتخاذ أي إجراء رقابي.

لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين

يمكنك ذكر المخاوف أو تقديم شكوى بشأن خدمات رعاية المسنين التي تتلقاها من خلال الاتصال بالمفوضية على الرقم **1800 951 822** (مكالمة مجانية). يمكنك أيضا الاتصال بنا عن طريق [استمارة إلكترونية أو البريد الإلكتروني أو العادي](#).

خدمات الترجمة

إذا احتجت إلى خدمات الترجمة، يُرجى الاتصال بخدمة الترجمة التحريرية والفورية (National TIS) على الرقم **131 450**، وطلب من عامل الهاتف الاتصال بنا.

شبكة مناصرة كبار السن (OPAN)

المناصر هو شخص مستقل يساعدك على فهم حقوقك ويدعمك في تسوية مخاوفك المتعلقة برعاية المسنين. يمكنهم مساعدتك في التحدث إلى مزود الخدمة الخاص بك حول مشكلة أو تقديم شكوى إلينا. هذه المساعدة المجانية والسرية متاحة من شبكة مناصرة كبار السن (OPAN). اتصل بشبكة OPAN على الرقم **1800 700 600** (مكالمة مجانية) أو اطلع على الموقع opan.org.au.

ماذا علي أن أتوقع من مقدم الخدمة لي؟

إذا وقعت لك حادثة كهذه أثناء تلقيك الرعاية، يجب على الموظفين:

- التأكد من أنك بخير، والتحدث معك حول ما حدث والعمل معك لحل المشكلة
- تسجيل جميع الحوادث في نظام إدارة الحوادث الخاصة بهم
- إبلاغ اللجنة بالحوادث الخطيرة.

حقوق كمتلقي رعاية المسنين

لديك الحق في رعاية آمنة وعالية الجودة وحياتية خالية من الإساءة أو الإهمال. من الجيد دائما التحدث عن الأمر إذا كنت قلقا بشأن مشكلة أو حادث.

يمكنك أن تذكر أنت أو ممثلك أو الموظفين أي حوادث أو مخاوف لمقدم الخدمات المنزلية لك. يجب ألا تختلف معاملتك بسبب ذكرك مخاوف أو ممارستك لأي من حقوقك بموجب [ميثاق حقوق رعاية المسنين](#).

أين يمكنني الحصول على المساعدة؟

إذا شعرت بعدم الراحة في التحدث إلى مقدم الخدمة لك أو لم تشعر بالرضا بعدما تحدثت إليه، يمكنك الاتصال باللجنة أو بإحدى خدمات المناصرة للحصول على المساعدة والدعم.

5 ديسمبر/كانون أول 2022



قم بمراسلة

لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين على
GPO Box 9819 في عاصمتك



الموقع الإلكتروني

agedcarequality.gov.au



الهاتف

1800 951 822