



# Što je Program reagiranja na ozbiljne incidente?

Informacije za korisnike usluga kućne skrbi



**1800 951 822**  
agedcarequality.gov.au

## Program reagiranja na ozbiljne incidente (ili SIRS) doprinosi smanjenju rizika od zlostavljanja i zanemarivanja osoba koje primaju usluge skrbi o starijim osobama.

1. prosinca 2022. godine, SIRS je proširen da osim skrbi o starijim osobama koja se pruža u domovima uključi skrb koja se pruža strankama kod kuće i fleksibilnu skrb za starije osobe koja se pruža strankama kod kuće ili u drugom izvanbolničkom okruženju.

## Što moraju učiniti pružatelji usluga kućne skrbi

Vaš pružatelj usluga mora unijeti sve incidente koji se dogode tijekom pružanja skrbi i usluga starijim osobama u svoj sustav za kontrolu incidenata. To uključuje evidentiranje incidenata koji su se zamalo dogodili ili incidenata na koje netko posumnja da su se dogodili. Na taj način službe uče iz incidenata i uvode poboljšanja u svoje postupke kako bi ubuduće spriječile takve incidente.

Vaš pružatelj usluga kućne skrbi mora obavijestiti Komisiju za nadzor kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama (Komisija) o određenim incidentima koje je obvezno prijaviti, a koji se dogode tijekom pružanja skrbi i usluga. Komisija će odlučiti treba li poduzeti regulatorne mjere.

## Koji su ti incidenti koje je obvezno prijaviti?

Ozbiljni incidenti koje vaš pružatelj usluga mora prijaviti Komisiji mogu biti:

- **Nerazumna uporaba sile** – poput šutanja, udaranja ili grubog postupanja
- **Nezakoniti seksualni kontakt ili neprikladno seksualno ponašanje** – poput uhođenja, seksualnog napastovanja ili neželjenog seksualnog dodirivanja
- **Psihološko ili emocionalno zlostavljanje** – poput vikanja, vrijeđanja ili ignoriranja
- **Krađa ili financijska prisila od strane člana osoblja** – poput krađe novca ili prisile da se da novac
- **Zanemarivanje** – poput nepružanja skrbi koja vam je potrebna za vašu dobrobit

- **Neprikladna upotreba restriktivnih postupaka** – poput upotrebe fizičke sile ili lijekova za ograničavanje vaše slobode ili kretanja
- **Nestali korisnici** – kada korisnik skrbi nestane
- **Neočekivana smrt** – kao kad netko neočekivano umre, jer nije dobio odgovarajuću skrb i usluge.

## Što mogu očekivati od svog pružatelja usluga?

Ako vam se dogodi ovakav incident dok primate skrb, osoblje mora:

- provjeriti jeste li dobro, razgovarati s vama o tome što se dogodilo i raditi s vama na rješavanju problema
- evidentirati sve incidente u svom sustavu kontrole incidenata
- ozbiljne incidente prijaviti Komisiji.

## Vaša prava kao primatelja skrbi o starijim osobama

Imate pravo na sigurnu, kvalitetnu skrb i na život bez zlostavljanja ili zanemarivanja. Slobodno možete nešto reći ako ste zabrinuti zbog nekog problema ili incidenta.

Sve incidente ili razloge za zabrinutost pružaocu usluga možete iznijeti vi, vaš zastupnik ili osoblje. Pružatelj usluga ne smije postupati s vama drugačije ako izrazite zabrinutost ili koristite bilo koje od svojih prava koja su navedena u [Povelji o pravima primatelja usluga skrbi o starijim osobama](#).

5. prosinca 2022. godine

## Gdje se mogu obratiti za pomoć?

Ako se ne osjećate ugodno da razgovarate sa svojim pružateljem usluga ili niste zadovoljni odgovorom koji ste dobili, za pomoć i podršku se možete obratiti Komisiji ili jednoj od službi za zastupanje.

### Komisija za nadzor kvalitete isigurnosti skrbi o starijim osobama

Možete izraziti zabrinutost ili se žaliti na usluge skrbi o starijim osobama koje primate tako što ćete nazvati Komisiju na **1800 951 822 (besplatan poziv)**. Također nas možete kontaktirati putem [online obrasca, e-pošte ili poštom](#).

### Prevoditeljske usluge

Ako su vam potrebne prevoditeljske usluge, nazovite Službu za prevođenje i tumačenje (TIS National) na **131 450** i zamolite operatera da nas kontaktira.

### Mreža za zastupanje starijih osoba (OPAN)

Zastupnik je neovisna osoba koja vam pomaže razumjeti vaša prava i podržava vas u rješavanju problema koje imate s uslugama skrbi o starijim osobama. Zastupnik vam može pomoći da razgovarate sa svojim pružateljem usluga o problemu ili da se žalite. Ovu besplatnu i povjerljivu pomoć pruža Mreža za zastupanje starijih osoba (Older Persons Advocacy Network - OPAN). Nazovite OPAN na **1800 700 600 (besplatan poziv)** ili posjetite [opan.org.au](http://opan.org.au).



#### Telefon

1800 951 822



#### Web stranica

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



#### Adresa

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, u vašem glavnom gradu