



वृद्ध देखभाल (ऐज्ड केयर) कर्मचारी वृद्ध देखभाल को बेहतर बनाने में आपकी आवाज़

इस तथ्य-पत्रक में बताया गया है कि वृद्ध देखभाल गुणवत्ता तथा सुरक्षा आयोग (आयोग) किस प्रकार वृद्ध देखभाल कर्मचारियों के साथ मिलकर काम करता है और उनका समर्थन करता है।

जब आपको कोई चिंता हो

आपकी आवाज़ यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है कि वृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले व्यक्ति सुरक्षित और सकृदार हैं।

अगर आप, किसी व्यक्ति के साथ जिस तरह से व्यवहार किया जा रहा है उससे, या उनको मिलने वाली देखभाल को लेकर चिंतित हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि आप इस बारे में किसी से कहें। यह आयोग सहायता कर सकता है।

आपका संरक्षण

अगर आपके पास वृद्ध देखभाल में किसी गंभीर समस्या के बारे में जानकारी है, तो वृद्ध देखभाल कानून के अंतर्गत कृच्छ संरक्षण हैं जो आपके लिए उपलब्ध हो सकते हैं। अगर आप इन संरक्षणों के बारे में जानना चाहते हैं, तो हमसे 1800 951 822 पर (मुफ्त कॉल) संपर्क करें या अपनी यूनियन को फ़ोन करें।

जब आप अपनी जानकारी को हमें बताएँ, तो आप:

- गुमनाम रह सकते हैं:** आपको हमें अपना नाम बताने की ज़रूरत नहीं है।
 - गोपनीय रह सकते हैं:** आप हमें अपना नाम बताएँ, लेकिन हम किसी को भी आपका नाम नहीं बताएँगे।
 - स्पष्ट रह सकते हैं:** आप हमें अपना नाम बताएँ और हम दूसरों को आपका नाम बता सकते हैं।
- कृपया हमें बताएँ कि कौनसा विकल्प आपके लिए सबसे अच्छा रहेगा।

हम वृद्ध देखभाल के बारे में चिंताएँ सामने रखने में लोगों की सहायता करते हैं।

आप हमसे निम्नांकित के बारे में बात करना चाह सकते हैं:

- एक वृद्ध व्यक्ति के साथ कैसा बर्ताव किया जा रहा है
- चीज़ों कितनी साफ हैं
- कर्मचारियों के साथ समस्याएँ - जैसे कि कर्मचारियों की सँख्या या उनके साथ हुए अनुभव
- वृद्ध देखभाल कानून के अंतर्गत प्रदाता की ज़िम्मेदारियाँ।

हमसे बात करने से ऑस्ट्रेलिया में वृद्ध देखभाल की गुणवत्ता और सुरक्षात्मकता में सुधार लाने में सहायता मिल सकती है। इससे आपको यह सुनिश्चित करने के लिए अपने नियोक्ता के साथ मिलके काम करने में भी मदद मिल सकती है कि एक वृद्ध देखभाल प्रदाता के रूप में वे अपनी ज़िम्मेदारियों को पूरा करें।

आप अपने नियोक्ता और/या आपकी वृद्ध देखभाल सेवा के कर्मचारियों से संबंधित अपनी चिंताओं के बारे में हमसे जानकारी साझा कर सकते हैं।

आप हमसे कैसे संपर्क कर सकते हैं

आप हमसे इन माध्यमों के द्वारा संपर्क कर सकते हैं:

- फ़ोन:** 1800 951 822 (मुफ्त कॉल)
- ईमेल:** info@agedcarequality.gov.au
- एक ऑनलाइन संपर्क फॉर्म भरके
- पत्र लिखकर:** आपकी राजधानी में, Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819।
- नीचे बताये गये तरीकों से शिकायत करके:** (स्पष्ट रूप से, गोपनीय रूप से, या गुमनाम तरीके से):
 - हमें 1800 951 822 पर फ़ोन करके
 - ऊपर बताए अनुसार हमें पत्र या ईमेल भेजकर
 - हमारा वेब पेज शिकायत फॉर्म भरके।

- **हमारे गुणवत्ता आकलनकर्ताओं से बात करना** जब वे आपके कार्यस्थल पर आते हैं तो। हमारे गुणवत्ता आकलनकर्ता यह समझने के लिए वृद्ध देखभाल प्राप्त करने वालों और उनके प्रतिनिधियों से बात करते हैं कि प्रदाता कैसा काम कर रहा है। वे अपने आकलनों में सहायता के लिए दस्तावेजों की समीक्षा करते हैं और कर्मचारियों से प्रश्न पछते हैं। जहाँ भी संभव हो, सेवा के लिए आवश्यक होता है कि, वो इन प्रश्नोत्तरों के लिए एक प्राइवेट जगह उपलब्ध करवाए। आप हमसे, जब हम आपके सेवास्थल पर आएँ तब या किसी और समय बात कर सकते हैं। आप अगर उस समय हमारे गुणवत्ता आकलनकर्ता से बात करने में सहज महसूस नहीं करते जब आप काम पर हैं, तो आप हमें फोन कर सकते हैं और गुणवत्ता आकलनकर्ता के साथ सेवा स्थल के बाहर किसी जगह पर एक गोपनीय प्रश्नोत्तर, या तो आमने-सामने या फिर फोन पर, सेशन के लिए पूछ सकते हैं।
- **माय एड केयर पोर्टल** के द्वारा गंभीर घटना प्रतिक्रिया योजना (Serious Incident Response Scheme) (एसआइआरएस) की अधिसूचना दर्ज करना, अगर ऐसा करना आपके पद और कार्यों में शामिल है तो। अगर आप एसआइआरएस के बारे में नहीं जानते हैं, तो अपने प्रदाता से इस बारे में जानकारी और प्रशिक्षण के लिए पूछें। और अधिक जानकारी इस [आयोग की वेबसाइट](#) पर उपलब्ध है।

दुभाषिये की ज़रूरत है?

अगर आपको हमसे बात करने के लिए एक दुभाषिये की ज़रूरत है, तो कृपया अनुवाद तथा दुभाषिया सेवा को **131 450** पर फोन करें और वृद्ध देखभाल गुणवत्ता तथा सुरक्षा आयोग के लिए पूछें।

जब आप हमसे संपर्क करते हैं तो क्या होता है

जब आप कोई शिकायत करने या चिंताएँ व्यक्त करने के लिए हमसे संपर्क करेंगे, तो हम:

- आपकी चिंताओं को सुनेंगे
- आप जो परिणाम चाहते हैं उस पर चर्चा करेंगे
- यह समझाएँगे कि हम क्या करते हैं और हम कैसे सहायता कर सकते हैं
- जितना संभव हो उतनी शीघ्रता से समाधान के लिए काम करेंगे
- जहाँ हम कर सकते हैं, अगर आपने आग्रह किया है तो प्रक्रिया के अंत में आपको परिणाम के बारे में सूचित करेंगे।

अगर हम आपकी सहायता नहीं कर सकते हैं, तो हम आपको यह सलाह देंगे कि समस्या को हमारी बजाय कहाँ ले जाया जा सकता है।

अपनी चिंताओं के बारे में हमसे संपर्क करना, स्वास्थ्य प्रैक्टिशनर नियमन राष्ट्रीय कानून (Health Practitioner Regulation National Law) की अनिवार्य रिपोर्टिंग आवश्यकताओं को पूरा नहीं करता है, ना ही उनका स्थान लेता है। अगर आप एक पंजीकृत स्वास्थ्य प्रैक्टिशनर हैं, या आपने किसी पंजीकृत स्वास्थ्य प्रैक्टिशनर को नौकरी पर रखा हुआ है, तो आपको रिपोर्टिंग की अनिवार्य जिम्मेदारियों के लिए, [ऑस्ट्रेलियाई स्वास्थ्य प्रैक्टिशनर नियमन एजेंसी](#) (एचपीआरए) से संपर्क करना चाहिए। अधिक जानकारी के लिए [एपीएचआरए की वेबसाइट](#) देखें।

किसी वृद्ध देखभाल कर्मचारी से संबंधित चिंताओं की जो जानकारी हमें मिलती है उसका हम क्या करते हैं

वृद्ध देखभाल आचार-संहिता (Code of Conduct for Aged Care) में इस बारे में विवरण दिया गया है कि वृद्ध देखभाल प्रदाताओं, उनके प्रशासनिक व्यक्तियों (उदाहरण के लिए, बोर्ड के सदस्यों) तथा कर्मचारियों (स्वयं-सेवकों सहित) को, वृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों के साथ कैसे पेश आना और व्यवहार करना ज़रूरी है।

कभी-कभी, हमें ऐसी जानकारी मिलती है जो इस बारे में चिंता व्यक्त करने वाली होती है कि किस प्रकार एक व्यक्ति इस आचार-संहिता के अनुरूप काम नहीं कर रहा है या इसके अनुसार लोगों से व्यवहार नहीं कर रहा है। हमें यह सूचना भी मिल सकती है कि वृद्ध देखभाल करने वाला एक व्यक्ति, वृद्ध देखभाल में काम करने के लिए उचित नहीं है। हमें जानकारी मिलने के बाद, हम:

- **आकलन करते हैं** हमारा ध्यान वयोवृद्ध ऑस्ट्रेलियावासियों की सुरक्षा, उनके आत्मसम्मान और उनकी देखभाल की गुणवत्ता पर केन्द्रित होता है। हम अपने पास उपलब्ध जानकारी का आकलन करेंगे तथा हो सकता है कि हम अधिक जानकारी की माँग करें ताकि हम निम्नलिखित को अच्छी तरह से समझ सकें:
 - स्थिति को
 - वृद्ध व्यक्ति के लिए खतरे को
 - सर्वोत्तम प्रतिक्रिया कैसे दी जाए।
- **समस्या पर प्रतिक्रिया** हम कैसे प्रतिक्रिया करते हैं वो हमेशा इस बात को ध्यान में रखकर की जाती है कि वृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों के खतरों की गंभीरता

कितनी है। हम यह सुनिश्चित करने के सर्वोत्तम तरीके का पता लगाते हैं कि प्रदाता तथा उनके कर्मचारी आचार-संहिता का पालन करें तथा अपने उत्तरदायित्वों को पूरा करें। इसमें यह भी शामिल होता है कि उन लोगों को कितनी जल्दी प्रतिक्रिया देनी चाहिए। हम:

- समस्या के बारे में प्रदाता या किसी कर्मचारी से बात कर सकते हैं
- जाँच-पड़ताल कर सकते हैं
- यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि खतरे को संभालने के लिए प्रदाता कार्यवाही करे।

अगर हमें यह पता चलता है कि किसी प्रदाता या व्यक्ति ने आचार-संहिता का उल्लंघन किया है, तो हम आगे और अनुपालन कार्यवाही कर सकते हैं।

हम निजी जानकारी को कैसे ईकट्ठा और उपयोग करते हैं यह वृद्ध देखभाल गुणवत्ता तथा सुरक्षा आयोग अधिनियम 2018 तथा नियम 2018 के अंतर्गत आता है।

हम आपके अधिकारों की कैसे रक्षा करते हैं

हम एक वृद्ध देखभाल कर्मचारी के रूप में आपके अधिकारों का सम्मान करते हैं। अगर हमें आपके बारे में कोई ऐसी जानकारी मिलती है जो हमारे सामने प्रश्न या चिंताएँ उत्पन्न करने वाली है, तो आपके अधिकारों पर असर डालने वाला कोई भी निर्णय लेने से पहले हम:

- आपको बतायेंगे कि हमें आपके बारे में जानकारी मिली है
- हमें मिली जानकारी में जो समस्या है उसे समझने में आपकी सहायता करेंगे
- आपको प्रश्न पूछने का और कोई अन्य जानकारी हमें देने का अवसर देंगे
- निर्णय लेने से पहले आपको आपकी बात सुने जाने का और किसी भी नकारात्मक जानकारी का जवाब देने का अवसर देंगे।

अगर आप हमारे निर्णय, या प्रक्रिया से खुश नहीं हैं तो आप पुनर्विचार का आग्रह कर सकते हैं।

यदि तब भी आप इस बात से संतुष्ट नहीं हैं कि हमने आपसे संबंधित जानकारी को कैसे संभाला, तो आप शिकायत दर्ज करवा सकते हैं:

- हमारे [शिकायत करें वेबपेज](#) के माध्यम से
- या हमें **1800 951 822** पर फ़ोन करके।

हम निष्पक्षता से और बिना किसी भेदभाव के, हमारी क़ानूनी ज़िम्मेदारियों के अनुसार आपकी शिकायत पर कार्य करेंगे।

हम आचार-संहिता के अंतर्गत [प्रक्रियात्मक निष्पक्षता](#) कैसे अपनाते हैं यह जानने के लिए वृद्ध देखभाल कर्मचारियों के लिए हमारा तथ्य-पत्रक पढ़ें तथा अधिक जानकारी के लिए [पुनर्विचार प्रक्रिया](#) के बारे में हमारा नियामक बुलेटिन पढ़ें।

हम आपसे कब संपर्क करेंगे?

हम आपसे संपर्क कर सकते हैं:

- शिकायत के समाधान में हमारी सहायता के लिए या किसी गंभीर मामले का आकलन करने के लिए
- अगर हमें यह आशंका है कि आपका व्यवहार, आचार-संहिता में तय किये अनुसार, व्यवहार करने और लोगों से पेश आने के मानकों पर खरा नहीं उतर पाएगा।

हम आपकी व्यक्तिगत सूचना को कैसे सुरक्षित रखते हैं

हम आपकी व्यक्तिगत सूचना को किसी भी अन्य व्यक्ति के साथ साझा नहीं करेंगे जब तक कि:

- आप हमें अनुमति न दें
- क़ानून द्वारा अधिकृत या आवश्यक न हो
- वो ऑस्ट्रेलियाई निजता सिद्धांतों के अन्य अपवादों को पूरा न करती हो

अधिक विवरण के लिए हमारा [संग्रहण का नोटिस](#) पढ़ें।

दिसम्बर 2023