Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ (ਏਜਡ ਕੇਅਰ) ਕਰਮਚਾਰੀ

ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਰਾਏ

ਇਹ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (ਕਮਿਸ਼ਨ) ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੋਵੇ

ਤੁਹਾਡੀ ਰਾਏ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਠੀਕ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਸਲੂਕ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਹ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਕਮਿਸ਼ਨ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਗੰਭੀਰ ਮੁੱਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ 1800 951 822 (ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਯੂਨੀਅਨ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- **ਅਗਿਆਤ:** ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- **ਗੁਪਤ:** ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਦੱਸਦੇ ਹੋ, ਪਰ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਨਹੀਂ ਦੱਸਦੇ।
- **ਜਨਤਕ:** ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਵਿਕਲਪ ਕੀ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ:

- ਇੱਕ ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ
- ਚੀਜ਼ਾਂ ਕਿੰਨੀਆਂ ਸਾਫ਼ ਹਨ
- ਸਟਾਫ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ – ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਜਾਂ ਤਜ਼ਰਬਾ
- ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ।

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਨਾਲ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਤੁਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- **ਫ਼ੋਨ:** 1800 951 822 (ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ)
- **ਈ-ਮੇਲ:** info@agedcarequality.gov.au
- **ਔਨਲਾਈਨ** ਸੰਪਰਕ ਫਾਰਮ ਭਰਕੇ
- **ਚਿੱਠੀ ਲਿਖਕੇ:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਜਧਾਨੀ ਸ਼ਹਿਰ ਦਾ ਨਾਮ।
- **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ:** (ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗੁਪਤ ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਰਾਹੀਂ:
  - — ਸਾਨੂੰ 1800 951 822 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ
  - — ਸਾਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਚਿੱਠੀ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਲਿਖਕੇ
  - — ਸਾਡੇ ਵੈੱਬਪੇਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰਕੇ।

- **ਸਾਡੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ** ਜਦੋਂ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਸਾਡੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਇਹ ਸਮਝਣ ਲਈ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕੋਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕਿਵੇਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਉਹ ਮੁਲਾਂਕਣਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਵੀ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਇੰਟਰਵਿਊਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਨਿੱਜੀ ਥਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਉਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ 'ਤੇ ਹੁੰਦੇ ਹੋਏ ਸਾਡੇ ਕੁਆਲਿਟੀ ਮੁਲਾਂਕਣਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਿਜ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮੁਲਾਂਕਣਕਰਤਾ ਨਾਲ ਇੱਕ ਗੁਪਤ ਤੁਹਾਡੇ ਸਥਾਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਕਿਤੇ - ਜਾਂ ਤਾਂ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਇੰਟਰਵਿਊ ਕਰਨ ਲਈ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ ।
- ਜੇਕਰ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਅਹੁਦੇ ਅਤੇ ਡਿਊਟੀਆਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਤਾਂ My Aged Care **ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਸੀਰੀਅਸ ਇੰਸੀਡੈਂਟ ਰਿਸਪਾਂਸ ਸਕੀਮ (SIRS) ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਦਰਜ ਕਰਨਾ**। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ SIRS ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਲਈ ਪੁੱਛੋ। ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਕੀ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ **131 450** 'ਤੇ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਹੋ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਾਂਗੇ
- ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਉਸ ਨਤੀਜੇ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ
- ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਕੋਈ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ
- ਜਿੱਥੇ ਅਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਉਸ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਕਿੱਥੇ ਭੇਜਣਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਨੈਸ਼ਨਲ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਬਦਲਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰ ਹੋ, ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰ ਨੂੰ ਨੌਕਰੀ 'ਤੇ ਰੱਖਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਲਈ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਏਜੰਸੀ (Ahpra) ਕੋਲੋਂ ਹਵਾਲਾ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ Ahpra ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਅਸੀਂ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਕੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਪ੍ਰਤੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ

ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਵਿਅਕਤੀਆਂ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਬੋਰਡ ਦੇ ਮੈਂਬਰ) ਅਤੇ ਵਰਕਰਾਂ (ਵਲੰਟੀਅਰਾਂ ਸਮੇਤ) ਲਈ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ, ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਜੋ ਚਿੰਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਵਹਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਆ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹੂਲਤ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ:

- **ਇੱਕ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਦੇ ਹਾਂ** ਸਾਡਾ ਧਿਆਨ ਬਜ਼ੁਰਗ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਮਾਣ-ਸਨਮਾਨ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਮੌਜੂਦ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਇਹ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਸਕੀਏ:
  - — ਸਥਿਤੀ
  - — ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਜ਼ੋਖਮ
  - — ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਹੈ।
- **ਉਸ ਮੁੱਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ** ਅਸੀਂ ਜਵਾਬੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਹ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਉਹ ਜ਼ੋਖਮ ਕਿੰਨੇ ਗੰਭੀਰ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਦੇਖਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਆਚਾਰ-ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਅਸੀਂ:
  - — ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਜਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਉਸ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

— ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

— ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਜ਼ੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀ ਨੇ ਆਚਾਰ-ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸਤੋਂ ਅੱਗੇ ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਇਕੱਠਾ ਕਰਦੇ ਅਤੇ ਵਰਤਦੇ ਹਾਂ, ਇਹ *ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਐਕਟ 2018* ਅਤੇ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਰੂਲਜ਼ 2018 ਦੁਆਰਾ ਕਵਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸਾਡੇ ਲਈ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਪੈਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਸੀਂ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲੀ ਹੈ
- ਸਾਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਚਲੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਾਂਗੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛਣ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਵਾਂਗੇ
- ਕਿਸੇ ਫ਼ੈਸਲੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ ਵੈੱਬਪੇਜ ਰਾਹੀਂ
- ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ **1800 951 822** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ।

ਅਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ।

ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਾਡੀ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਪੜ੍ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ 'ਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਾਡੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਬੁਲੇਟਿਨ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕਦੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਗੰਭੀਰ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ
- ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਚਿੰਤਾ ਹੈ ਕਿ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਆਚਾਰ-ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਾ ਕਰੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

- ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਹੋ
- ਇਹ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਜਾਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਨਹੀਂ ਹੈ
- ਇਹ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਗੁਪਤਤਾ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਪਵਾਦ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਸਾਡਾ ਨੋਟਿਸ ਆਫ਼ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਪੜ੍ਹੋ।