



Australian Government

Aged Care Quality and  
Safety CommissionEngage  
Empower  
Safeguard

શું તમે એક વયોવૃદ્ધ  
સંભાળ પ્રદાતા, કામદાર કે  
જવાબદાર વ્યક્તિ વિશે  
ચિંતાઓ ધરાવો છો?

The Aged Care Quality and Safety  
Commission (ધી એજેડ કેર ક્વોલિટી એન્ડ સેફ્ટી  
કમિશન) મદદ કરી શકે છે

## કઈ મદદ ઉપલબ્ધ છે?

The Older Persons Advocacy Network (ધી  
ઓલ્ડર પર્સન એડવોકેસી નેટવર્ક (OPAN)) એ એક મફત  
હિમાયતી અને સહાયતા સેવા છે. તેઓ તમારી ચિંતાઓને  
ધ્યાનપૂર્વક સાંભળશે અને નીચેની રીતે મદદ કરશે:

- તમને તમારા હક્કો અંગે માહિતી આપવી
- તમે કેવી રીતે પ્રતિભાવ આપી શકો છો અથવા તમારા પ્રદાતા  
સમક્ષ ફરિયાદ કરી શકો છો તેના ઉપર તમને સલાહ આપવી
- તમારા માટે પ્રદાતાને પ્રતિભાવ આપીને કે એક ફરિયાદ કરવી.

એડવોકેટસ કમિશનથી સ્વતંત્ર હોય છે. તેઓ તમારી માહિતી  
ગોપનીય રાખશે અને પગલાં લેતા પહેલા હંમેશા તમારી મંજૂરી  
માંગશે.

તમારી મંજૂરી સાથે, અમે તમારા માટે એક હિમાયત કરતી સંસ્થાને  
ફોન કરી શકીએ છીએ, તમારી ચિંતા સમજાવી શકીએ છીએ અને  
તમારો સંપર્ક કરવા માટે તેમની વ્યવસ્થા કરી શકીએ છીએ.

## કમીશનનો સંપર્ક કરવો એ સરળ અને નિઃશુલ્ક છે



ફોનથી  
1800 951 822



વેબસાઈટથી  
agedcarequality.gov.au



લખીને  
તમારા પાટનગર શહેરમાં Aged Care  
Quality and Safety Commission,  
GPO Box 9819

- પ્રદાતા શું અલગ રીતે કરે તેવું તમે પસંદ કરો તેમ છો તેનો  
ઉકેલ શોધીને
- તેઓ સમસ્યાને કેવી રીતે ઠીક કરશે, સંબંધોનું પુનઃસ્થાપન  
કરશે અને તેને ફરીથી બનતા અટકાવશે તે અંગે તમારા અને  
પ્રદાતા વચ્ચે એક સહમતિ સાધવામાં તમને મદદ કરવી
- એ વાતની ખાતરી કરીને કે પ્રદાતા તેમની જવાબદારીઓ  
પૂર્ણ કરી રહ્યા છે
- તમને અને તમારા સહાયકોને તમારી ફરિયાદની પ્રગતિ કેવી  
રહી છે અને જો તમે ઈચ્છો તો, અમે કેવી રીતે નિર્ણયો  
કરીએ છીએ તેના વિશે માહિતગાર રાખવાં
- જો અમે મદદ કરવા માટેનાં સાચા વ્યક્તિઓ ન હોઈએ તો  
તમારી ફરિયાદ ક્યાં લઈ જવી તે તમે જાણો તેની ખાતરી કરવી.

## તમારી ફરિયાદમાંથી ઉત્તમ પરિણામો મેળવવા માટેના સૂચનો

જ્યારે દરેક પરિસ્થિતિ અલગ હોય છે ત્યારે, આ સૂચનો તમારી  
ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં તમને મદદ કરી શકે છે:

- તમારી ચિંતાઓ શું છે અને તમે જે ઉકેલ ઈચ્છો છો તેના  
ઉપર તમે બની શકો તેટલા વધુ સ્પષ્ટ બનો, એ વાત ધ્યાનમાં  
રાખીને ઉકેલ વાજબી અને પ્રમાણસર હોવો હોઈએ
- તમે તમારાથી બની શકે તેટલી વધુ માહિતી, તમારાથી થઈ  
શકે તેટલી વધુ ઝડપથી અમને પૂરી પાડો
- તમારી ચિંતાઓ રજૂ કરવા માટે તમે પહેલાથી જે કરેલ  
હોય તેવી કોઈપણ બાબત અંગે અમને જાણાવો
- ચાલો આપણે તમે ધરાવો છો તેવી કોઈપણ સુલભતાની  
જરૂરિયાતો અંગે જાણીએ જેથી અમને ખબર પડે કે તમને  
મદદ કરવાનું કેટલું ઉત્તમ છે
- અમારી સાથે વિનય અને આદર સાથે વ્યવહાર કરો
- કોઈપણ તબક્કે તમે અમારી સેવાઓ અંગે જે વિચારો છો તે  
અમને જાણાવો.

# અમારી ભૂમિકા એવા વૃદ્ધ વ્યક્તિઓનાં હક્કો, સુખાકારી અને હિતોનું રક્ષણ કરવાની છે જેઓ ઓસ્ટ્રેલીયન સરકાર દ્વારા નાણાંકીય ભંડોળ ધરાવતી એજેડ કેર સર્વિસીસનો ઉપયોગ કરે છે.

હક્કોનું નિવેદન એવા હક્કોની રૂપરેખા આપે છે જે વૃદ્ધ વ્યક્તિઓ કે જેઓ એક નોંધાયેલ (નાણાંકીય ભંડોળ પામેલ) પ્રદાતા પાસેથી એજેડ કેર મેળવે છે, તેવા હક્કો એજેડ કેર કાયદા હેઠળ ધરાવે છે. આમાં ફરિયાદ કરવાનો હક્ક, ગૌરવ અને આદર સાથે વ્યવહાર થવાનો અને એવી વયોવૃદ્ધ સંભાળ મેળવવાના હક્ક કે જે સલામત, ગુણવત્તાયુક્ત હોય અને તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે છે તેનો સમાવેશ થાય છે. વૃદ્ધ લોકો સમાન હક્કો ધરાવે છે ભલે પછી તેઓ વયોવૃદ્ધ સંભાળ ઘરે મેળવે કે આવાસી વયોવૃદ્ધ સંભાળમાં મેળવે.

## અમે શું મદદ કરી શકીએ?

અમે મદદ કરી શકીએ છીએ જો તમે જે રીતે સંભાળ કે સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે તે અંગે તમે ચિંતિત હોવ તો. તમે એક વયોવૃદ્ધ સંભાળ પ્રદાતા, કામદાર કે જવાબદાર વ્યક્તિ વિશે અમને એક ફરિયાદ કરી શકો છો અથવા પ્રતિભાવ પૂરો પાડી શકો છો. પ્રતિભાવ પૂરો પાડવો એ અમે તેનો કેવી રીતે સામનો કરીએ છીએ તેમાં શામેલ થયા વિના તમારી ચિંતાઓ અંગે અમને જણાવવાની એક રીત છે.

અમુક મુદ્દાઓ કે જે લોકોએ અમારી સમક્ષ રજૂ કર્યા છે તેમાં નીચેના વિશે ચિંતાઓનો સમાવેશ થાય છે:

- ભોજનની ગુણવત્તા
- યોગ્ય સમયે યોગ્ય દવાઓ નથી મળી રહી
- સ્ટાફ દ્વારા વ્યવહાર
- સંભાળના વિકલ્પો વિશેના નિર્ણયોમાં સામેલ ન હોવાની લાગણી

- ફીસ અને ચાર્જસ
- એક પ્રદાતા કે કામદાર જે એક વૃદ્ધ વ્યક્તિના હક્કો સાથે સુસંગતતામાં કામ કરતો નથી
- ઘટનાઓ જ્યાં બાબતો ખોટી થયેલ છે.

## ફરિયાદ કોણ કરી શકે છે અથવા પ્રતિભાવ કોણ આપી શકે છે?

કોઈપણ વ્યક્તિ પ્રતિભાવ આપી શકે છે અથવા ફરિયાદ કરી શકે છે. જો તમારી ચિંતા કોઈક અન્ય વ્યક્તિ મેળવી રહેલ છે તે વયોવૃદ્ધ સંભાળ વિશેની છે તો, તમારે સૌપ્રથમ તેના વિશે તેમની પાસે પ્રયાસ કરવો જોઈએ અને વાત કરવી જોઈએ.

## શું ફરિયાદ કરવી બરાબર છે કે પ્રતિભાવ આપવો બરાબર છે?

હા. વયોવૃદ્ધ સંભાળ મેળવતા લોકોની સલામતી અને સુખાકારી મહત્વની છે અને કાયદા દ્વારા રક્ષિત છે. ફરિયાદો અને પ્રતિભાવ વયોવૃદ્ધ સંભાળ સેવાઓની ગુણવત્તા અને સલામતી સુધારવામાં મદદ કરે છે.

અમારી ફરિયાદ સેવાઓ નિઃશુલ્ક અને સુલભ છે. પ્રદાતાઓ તેમની સંભાળમાં રહેલા કોઈપણ વ્યક્તિને શિક્ષા કરી શકતા નથી કે અલગ રીતે વ્યવહાર કરી શકતા નથી જો તેઓ રજૂઆત કરે તો.

જ્યારે તમે અમારી સમક્ષ એક ફરિયાદ કરો ત્યારે, તમે:

- કોઈપણ ઓળખ આપતી વિગતો અમને નહીં જણાવવાનું પસંદ કરી શકો છો
- પ્રદાતા સાથે ફરિયાદમાં શામેલ હોય તેવી કોઈપણ વ્યક્તિની ઓળખ નહીં જણાવવાનું પસંદ કરી શકો છો
- અમે અમુક હક્કો અને સુરક્ષાઓ ધરાવીએ છીએ, જો તમે અમને પ્રદાતા, કામદાર કે જવાબદાર વ્યક્તિ કે જે વયોવૃદ્ધ સંભાળ કાયદા સાથે સુસંગતતામાં કાર્ય કરવામાં નિષ્ફળ જાય તેમના અંગેની અમુક માહિતી પૂરી પાડો તો

- તમને ફરિયાદની પ્રક્રિયામાં શામેલ કરી શકાય છે, નિયમિત માહિતીઓ મેળવવા સહીત, જો તમે તમારા સંપર્કની વિગતો પૂરી પાડો તો.

## તમારે કયા શરૂઆત કરવી જોઈએ?

પ્રથમ પગલું જો તમે કરી શકો તો તમારા પ્રદાતા પાસે ચિંતાઓ રજૂ કરવાનું છે. તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવાની આ મોટાભાગે સૌથી સરળ રીત છે.

જો તમે આમ કરવામાં સ્વસ્થતા ન અનુભવો તો, એવી હિમાયતી સેવાઓ છે જે તમને મદદ કરી શકે છે. તમે હમેશા અમારો સંપર્ક કરી શકો છો, અને અમે મદદ કરી પણ શકીએ છીએ.

## અમે કેવી રીતે મદદ કરી શકીએ?

અમે તેમની સંભાળમાં એક સક્રિય સાથી બનવા માટે વૃદ્ધ લોકોને સશક્ત કરવા વચનબદ્ધ છીએ. જો તમે અમને ફરિયાદ કરો કે પ્રતિભાવ આપો તો, અમે તમારી ચિંતાઓ સમજવામાં આવે અને પ્રદાતા હક્કોના નિવેદન સાથે સુસંગતતામાં કામ કરે તેની ખાતરી કરવા માટે તમારી અને પ્રદાતા સાથે કામ કરીશું. તમારી ફરિયાદ શેના વિશે છે તેના આધારે, અમે નીચેની રીતે મદદ કરી શકીએ છીએ:

- તમારી ચિંતાઓ ધ્યાનથી સાંભળવી અને તમારા હક્કો સમજાવવા
- અમારી ભૂમિકા અને અમે તમને કેવી રીતે ઉત્તમ મદદ કરી શકીએ તે સમજાવવું
- તમને શું પરેશાન કરી રહ્યું છે અને એક પ્રમાણસર પ્રતિભાવની જાણ કરવા માટે તમારા ઉપર તે જે અસર ધરાવે છે તે સમજાવું
- તમને એક મફત હિમાયતી સેવાઓના સંપર્કમાં મૂકીને જેથી તેઓ તમને મદદ કરી શકે છે