



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety CommissionEngage
Empower
Safeguard

के तपाईंलाई वृद्ध हेरचाह
प्रदायक, कामदार वा जिम्मेवार
व्यक्तिको बारेमा चासो छ?

वृद्ध हेरचाह गुणस्तर तथा सुरक्षा आयोग
(Aged Care Quality and Safety
Commission) ले मद्दत गर्न सक्छ।

कस्तो सहायता उपलब्ध छ?

Older Persons Advocacy Network (OPAN)
एक निःशुल्क वकालत र सहायता सेवा हो। यसले
तपाईंको चिन्ताहरू सुन्नेछन् र निम्नद्वारा मद्दत गर्नेछन्:

- तपाईंलाई तपाईंको अधिकारहरूको बारेमा जानकारी
दिएर
- तपाईंको प्रदायकलाई तपाईं कसरी प्रतिक्रिया दिन
सक्नुहुन्छ वा उजुरी गर्न सक्नुहुन्छ भन्नेबारे सल्लाह दिएर
- तपाईंको लागि प्रदायकलाई प्रतिक्रिया दिएर वा उजुरी गरेर।

अधिवक्ताहरू आयोगबाट स्वतन्त्र छन्। तिनीहरूले
तपाईंको जानकारी गोप्य राख्नेछन् र कारवाही गर्नुअघि
सधैं तपाईंको अनुमति माग्नेछन्।

तपाईंको अनुमतिमा, हामी तपाईंको लागि एक वकालत
एजेन्सीलाई फोन गर्न सक्छौं, तपाईंको चिन्ताहरूको
व्याख्या गर्न सक्छौं र उनीहरूले तपाईंलाई सम्पर्क गर्ने
व्यवस्था गर्न सक्छौं।

आयोगलाई सम्पर्क गर्न सजिलो र निःशुल्क छ



फोन
1800 951 822



वेब
agedcarequality.gov.au



लेख्नुहोस्
तपाईंको राजधानी शहरमा Aged Care
Quality and Safety Commission,
GPO Box 9819

- तपाईं प्रदायकले फरक तरिकाले के गरेको भन्ने
चाहनुहुन्छ भनेर बुझ्ने
- प्रदायकहरूले कसरी समस्या समाधान गर्नेछन्,
सम्बन्ध पुनर्स्थापना गर्नेछन् र यसलाई फेरि हुनबाट
रोक्नेछन् भन्ने विषयमा तपाईं र उनीहरूबीच
सम्झौतामा पुग्न मद्दत गर्ने
- प्रदायकले आफ्नो दायित्व पूरा गरिरहेको सुनिश्चित गर्ने
- यदि तपाईं चाहनुहुन्छ भने, तपाईं र तपाईंका
समर्थकहरूलाई तपाईंको उजुरी कसरी अगाडि
बढिरहेको छ र हामी कसरी निर्णय लिन्छौं भन्नेबारे
जानकारी दिने
- यदि हामी मद्दत गर्ने सही व्यक्तिहरू होइनौं भने
तपाईंको उजुरी कहाँ लिएर जाने भनेर तपाईंलाई
थाहा भएको सुनिश्चित गर्ने।

तपाईंको उजुरीबाट उत्तम नतिजा प्राप्त गर्न सुझावहरू

- हरेक अवस्था फरक हुनसक्छ, तर निम्न सुझावहरूले
हामीलाई तपाईंको उजुरीको सम्बोधन गर्न मद्दत गर्न सक्छ:
- तपाईंको चिन्ता के हो र तपाईंले चाहनुभएको समाधान
जुन समाधान उचित र समानुपातिक हुनुपर्दछ भन्ने
कुरालाई ध्यानमा राख्दै तपाईं जतिसक्दो स्पष्ट हुनुहोस्
- हामीलाई सकेसम्म चाँडो, जतिसक्दो धेरै जानकारी
प्रदान गर्नुहोस्
- तपाईंले आफ्नो चिन्ताहरू व्यक्त गर्नको लागि यस अगाडि
गर्नुभएको कुनै पनि कुराको बारेमा हामीलाई भन्नुहोस्
- तपाईंलाई कसरी सही मद्दत गर्ने भनेर जान्नका लागि
तपाईंसँग भएका कुनै पनि पहुँचजन्य
आवश्यकताहरूको बारेमा हामीलाई जानकारी दिनुहोस्
- हामीलाई शिष्ट र सम्मानको साथ व्यवहार गर्नुहोस्
- कुनै पनि चरणमा तपाईंले हाम्रो सेवाहरूको बारेमा के
धारणा राख्नुहुन्छ हामीलाई भन्नुहोस्।

हाम्रो भूमिका अष्ट्रेलिया सरकारद्वारा वित्तपोषित वृद्ध हेरचाह सेवाहरू प्रयोग गर्ने वृद्ध व्यक्तिको अधिकार, कल्याण र हितहरूको रक्षा गर्नु हो।

अधिकारको कथनले दर्ता गरिएको (वित्तपोषित) प्रदायकबाट वृद्ध हेरचाह प्राप्त गर्ने वृद्ध व्यक्तिहरूले वृद्ध हेरचाह कानूनअन्तर्गत पाउने अधिकारहरूको रूपरेखा दिन्छ। यसमा उजुरी गर्ने, आदर र सम्मानको व्यवहार पाउने, र सुरक्षित, गुणस्तरीय र उनीहरूको आवश्यकताहरू पूरा गर्ने वृद्ध हेरचाह प्राप्त गर्ने अधिकार समावेश छ। वृद्ध मानिसहरूलाई समान अधिकार छ चाहे उनीहरूले घरमा वा आवासीय वृद्ध हेरचाहमा वृद्ध हेरचाह प्राप्त गरुन्।

हामी केमा मद्दत गर्न सक्छौं?

यदि तपाईं हेरचाह वा सेवाहरू प्रदान गरिने तरिकाको बारेमा चिन्तित हुनुहुन्छ भने हामी मद्दत गर्न सक्छौं। हामीलाई वृद्ध हेरचाह प्रदायक, कामदार वा जिम्मेवार व्यक्तिको बारेमा तपाईंले उजुरी गर्न वा प्रतिक्रिया दिन सक्नुहुन्छ। प्रतिक्रिया प्रदान गर्नु भनेको हामीले यसलाई कसरी व्यवस्थापन गर्छौं भन्नेमा संलग्न नभई तपाईंको चिन्ताहरू हामीलाई बताउने एक तरिका हो। मानिसहरूले हामीसँग उठाएका केही मामिलाहरूमा निम्न चिन्ताहरू समावेश छन्:

- खानाको गुणस्तर
- सही समयमा सही औषधि प्राप्त नगर्नु
- कर्मचारीद्वारा हुने व्यवहार
- हेरचाह विकल्पबारेको निर्णयहरूमा संलग्न भएको महसुस नगर्ने

- शुल्क र महशुलहरू
- वृद्ध व्यक्तिको अधिकार अनुरूप काम नगर्ने प्रदायक वा कामदार
- गलत चीजहरू भएका घटनाहरू

कसले उजुरी गर्न वा प्रतिक्रिया दिन सक्छ?

जो सुकैले प्रतिक्रिया दिन वा उजुरी गर्न सक्छन्। यदि तपाईंको चिन्ता अरु कसैले प्राप्त गरिरहेको वृद्ध हेरचाहको बारेमा हो भने, तपाईंले पहिले उनीहरूसँग यसबारे कुरा गर्ने प्रयास गर्नुपर्छ।

के उजुरी गर्नु वा प्रतिक्रिया दिनु ठीक छ?

छ। वृद्ध हेरचाह प्राप्त गर्ने व्यक्तिको सुरक्षा र कल्याण महत्वपूर्ण हुन्छ र यो कानूनद्वारा सुरक्षित छ। उजुरी र प्रतिक्रियाले वृद्ध हेरचाह सेवाहरूको गुणस्तर र सुरक्षामा सुधार गर्न मद्दत गर्दछ।

हाम्रो उजुरी सेवाहरू निःशुल्क र पहुँचयोग्य छन्। प्रदायकहरूले आफ्नो हेरचाहमा रहेका कसैलाई सजाय दिन सक्दैनन् वा कसैले आवाज उठाएमा फरक व्यवहार गर्न सक्दैनन्।

जब तपाईं हामीलाई उजुरी गर्नुहुन्छ, तपाईंले:

- हामीलाई कुनै पनि पहिचान विवरण नबताउने छनौट गर्न सक्नुहुन्छ
- प्रदायकसँग उजुरीमा संलग्न जो कोहीको पहिचान साझा नगर्ने छनौट गर्न सक्नुहुन्छ
- यदि तपाईंले हामीलाई वृद्ध हेरचाह कानूनअनुरूप कार्य गर्न असफल प्रदायक, कामदार वा जिम्मेवार व्यक्तिको बारेमा जानकारी दिनुभयो भने तपाईंसँग निश्चित अधिकार र सुरक्षाहरू हुनेछन्।

- यदि तपाईंले आफ्नो सम्पर्क विवरणहरू प्रदान गर्नुभयो भने, नियमित अद्यावधिकहरू प्राप्त गर्ने लगायत गुनासो प्रक्रियामा संलग्न हुन सक्नुहुन्छ।

तपाईंले कहाँबाट सुरु गर्नुपर्छ?

पहिलो चरणमा यदि तपाईं सक्नुहुन्छ भने, तपाईंको प्रदायकसँग आफ्नो चिन्ता व्यक्त गर्नुहोस्। यो प्रायः तपाईंको गुनासो समाधान गर्ने सबैभन्दा सरल तरिका हो। यदि तपाईं यो गर्न सहज महसुस गर्नुहुन्न भने, त्यहाँ वकालत सेवाहरू छन् जसले तपाईंलाई सहयोग गर्न सक्छन्। तपाईं जहिले पनि हामीलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ, र हामी पनि मद्दत गर्न सक्छौं।

हामी कसरी मद्दत गर्न सक्छौं?

हामी वृद्ध मानिसहरूलाई उनीहरूको हेरचाहमा सक्रिय साझेदार बन्न सशक्त बनाउन प्रतिबद्ध छौं। यदि तपाईं उजुरी गर्नुहुन्छ वा हामीलाई प्रतिक्रिया दिनुहुन्छ भने, तपाईंको सरोकारहरू बुझिएका छन् र प्रदायकले अधिकारको कथनअनुरूप काम गरिरहेको छ भनेर सुनिश्चित गर्न हामी तपाईं र प्रदायकसँग काम गर्नेछौं। तपाईंको उजुरी के हो भन्ने आधारमा, हामी निम्नद्वारा मद्दत गर्न सक्छौं:

- तपाईंको चिन्ताहरू सुन्ने र तपाईंको अधिकारहरूको व्याख्या गर्ने
- हाम्रो भूमिका र हामी कसरी तपाईंलाई सही मद्दत गर्न सक्छौं भनेर व्याख्या गर्ने
- तपाईंलाई के कुराले सताइरहेको छ र यसले तपाईंलाई कस्तो असर गरिरहेको छ भन्ने बुझेर उचित प्रतिक्रिया प्रदान गर्ने
- तपाईंलाई निःशुल्क वकालत सेवाको सम्पर्कमा राख्ने ताकि तिनीहरूले तपाईंलाई मद्दत गर्न सकून्