- ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਦੁਆਰਾ ਕਿਹੜੀ ਚੀਜ਼ ਵੱਖਰੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਨੀ ਵੇਖਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਕਿ ਉਹ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕਰਨਗੇ, ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਬਹਾਲ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਵਾਪਰਨ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਰੋਕਣਗੇ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਵਧ ਰਹੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਫ਼ੈਸਲੇ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਜੇ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਲੋਕ ਨਹੀਂ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸਿੱਟਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਝਾਅ

ਹਾਲਾਂਕਿ ਹਰ ਸਥਿਤੀ ਵੱਖਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਪਰ ਇਹ ਸੁਝਾਅ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ ਅਤੇ ਜੋ ਹੱਲ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਜਿੰਨਾ ਹੋ ਸਕੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰਹੋ, ਇਹ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਹੱਲ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਤਕ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ, ਸਾਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ ਜਿੰਨੀ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ
- ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸਤਿਕਾਰ ਅਤੇ ਆਦਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਓ
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ।

ਕਿਹੜੀ ਸਹਾਇਤਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ?

ਓਲਡਰ ਪਰਸਨਜ਼ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਨੈਟਵਰਕ (OPAN) ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਵਕਾਲਤੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਹੈ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨਗੇ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਕੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇ ਕੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਝਾਅ ਕਿਵੇਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਕੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਕੇ।

ਵਕਾਲਤੀ, ਕਮਿਸ਼ਨ ਤੋਂ ਸੁਤੰਤਰ ਹਨ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣਗੇ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਆਗਿਆ ਮੰਗਣਗੇ।

ਤੁਹਾਡੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਕਾਲਤੀ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਕਮਿਸ਼ਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਸੌਖਾ ਅਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਹੈ

ਫ਼ੋਨ
1800 951 822

ਵੈੱਬ
agedcarequality.gov.au

ਚਿੱਠੀ ਭੇਜੋ
ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਜਧਾਨੀ ਸ਼ਹਿਰ ਵਿੱਚ Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Punjabi | ਪੰਜਾਬੀ

Engage
Empower
Safeguard

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹਨ?

ਏਜ਼ਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ) ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਸਾਡੀ ਭੂਮਿਕਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਭਲਾਈ ਅਤੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜੋ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀ ਸਰਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਫ਼ੰਡ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ ਰਜਿਸਟਰਡ (ਫ਼ੰਡ ਕੀਤੇ ਗਏ) ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਤੋਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਮਿਲਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ, ਇੱਜ਼ਤ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ, ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੋ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਉਹੀ ਸਮਾਨ ਅਧਿਕਾਰ ਹਨ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤੇ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਦਾ ਇੱਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ, ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਏ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ।

ਕੁਝ ਮੁੱਦੇ ਜੋ ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਉਠਾਏ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਇਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਖਾਣੇ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ
- ਸਹੀ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਹੀ ਦਵਾਈ ਨਾ ਮਿਲਣਾ
- ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਵਿਵਹਾਰ
- ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਮਹਿਸੂਸ ਨਾ ਕਰਨਾ
- ਫ਼ੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ
- ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨਾ
- ਅਜਿਹੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜਿੱਥੇ ਚੀਜ਼ਾਂ ਗ਼ਲਤ ਹੋ ਗਈਆਂ ਹਨ।

ਕੌਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਕੋਈ ਵੀ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਮਿਲ ਰਹੀ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣਾ ਠੀਕ ਹੈ?

ਹਾਂ। ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਭਲਾਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹਨ। ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਸਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਵੱਖਰਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜੇ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ:

- ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕੋਈ ਵੀ ਵੇਰਵੇ ਨਾ ਦੱਸਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਕੁਝ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਹਿਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਦਾ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿੱਥੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਪਹਿਲਾ ਕਦਮ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੱਸਣਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਕਸਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਸੌਖਾ ਤਰੀਕਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸੌਖ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਤਾਂ ਵਕਾਲਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਵੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ?

ਅਸੀਂ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਰਗਰਮ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਬਣਨ ਦੇ ਕਾਬਿਲ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ ਸੁਝਾਅ ਦਿੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣਾ
- ਸਾਡੀ ਭੂਮਿਕਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਦੇ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਉਣਾ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਨੁਪਾਤਕ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਇਹ ਸਮਝਣਾ ਕਿ ਕਿਹੜੀ ਚੀਜ਼ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਵਕਾਲਤੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਣ