

“क्या अन्य समर्थनउपलब्ध है?”

अधिवक्ता का परामर्श आपकी सहायता कर सकता है। एक अधिवक्ता:

- आपको आपके अधिकारों और जिम्मेदारियों की जानकारी प्रदान कर सकते हैं
- हमसे या सेवा प्रदाता से संबंधित शिकायत करने में आपकी सहायता कर सकते हैं
- शिकायत प्रक्रिया के दौरान किसी भी चरण में आपका साथ दे सकते हैं।

अधिवक्ता परामर्श निःशुल्क, निष्पक्ष और गोपनीय होता है। अधिवक्ता कार्रवाई करने से पहले हमेशा आपकी अनुमति प्राप्त करेंगे।

आप **1800 700 600** पर नेशन एजेड केयर एडवोकेसी लाइन पर कॉल कर सकते हैं।

आपकी अनुमति से, हम आपकी चिंताओं को समझाने हेतु आपकी ओर से अधिवक्ता एजेंसी को कॉल कर सकते हैं और उस एजेंसी से आपको संपर्क करने के लिए कह सकते हैं।



अधिक जानकारी

यदि आप बहरे हैं या आपको सुनने या बोलने में तकलीफ है: **1800 555 677** (नेशनल रिले सर्विस) पर कॉल करें और **1800 951 822** के लिए पूछें।

यदि आपको दुभाषिए की आवश्यकता है: **131 450** (अनुवाद व दुभाषिया सेवा) पर कॉल करें और **1800 951 822** के लिए पूछें।

बुजुर्गों की देखभाल पर अधिक जानकारी

एजेड केयर प्रणाली को नेविगेट करने में आपकी सहायता करने हेतु ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा माय एजेड केयर वेबसाइट और नेशनल कांटेक्ट सेंटर की स्थापना की गई है। वे आपके लिए, आपके परिवार के सदस्य, दोस्त या जिसकी आप देखभाल कर रहे हैं ऐसे किसी व्यक्ति के लिए, एजेड केयर के बारे में जानकारी प्रदान कर सकते हैं।

माय एजेड केयर

टेलीफ़ोन: 1800 200 422

वेबसाइट: myagedcare.gov.au



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



क्या आपको किसी बात की चिंता है?

एजेड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी कमीशन के बारे में एजेड केयर सेवाओं के उपभोक्ताओं, उनके परिवारों, देखभालकर्ताओं और प्रतिनिधियों के लिए जानकारी

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

“एजेड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी कमीशन कैसे मेरी मदद कर सकता है?”

हम ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्त पोषित बुजुर्ग देखभाल सेवा प्रदाताओं से आपको प्राप्त देखभाल या सेवा की गुणवत्ता से जुड़ी चिंताओं के लिए सहायता कर सकते हैं। हमारे द्वारा गुणवत्ता मानकों के लिए सेवा की जांच करते समय हमारी सहायता के लिए आप अपनी देखभाल के बारे में हमें फीडबैक भी दे सकते हैं।

आप निम्नलिखित सहित वृद्धाश्रम में, या अपने घर में आपको प्राप्त बुजुर्ग देखभाल सेवाओं के बारे में अपनी चिंता व्यक्त कर सकते हैं या फीडबैक प्रदान कर सकते हैं:

- आवासीय देखभाल या आवासीय राहत देखभाल
- होम केयर पैकेज
- कॉमनवेल्थ होम सपोर्ट प्रोग्राम
- ट्रांजिशन केयर सहित फ्लेक्सिबल केयर, और नेशनल एबओरिजिनल एंड टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर फ्लेक्सिबल एजेड केयर प्रोग्राम।

आपकी चिंताओं या फीडबैक का संबंध व्यक्तिगत या क्लिनिकल देखभाल, गतिविधियों के विकल्प, भ्रेदभाव, केटरिंग, संचार या भौतिक वातावरण सहित आपको प्रदान किसी भी देखभाल या सेवा से हो सकता है।



“कौन चिंता व्यक्त कर सकता है?”

कोई भी चिंता व्यक्त कर सकता है। हम आपको सेवा प्रदाता के पास अपनी चिंता पहले व्यक्त करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

इसमें देखभाल प्राप्त करने वाले बुजुर्ग, पार्टनर, परिवार, प्रतिनिधि, दोस्त, अधिवक्ता, स्टाफ और स्वयंसेवी शामिल हैं।

यदि आप अन्य किसी को प्राप्त बुजुर्ग देखभाल से संबंधित चिंता व्यक्त कर रहे हैं, तो आपको उस व्यक्ति (या उनके प्रतिनिधि) को अवश्य जानकारी देनी चाहिए।

यदि आप सेवा प्रदाता के साथ अपनी चिंता का समाधान नहीं कर सकते, तो आप **1800 951 822** पर एजेड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी कमीशन से संपर्क कर सकते हैं।

हमारी शिकायत सेवा निःशुल्क है।

हम व्यक्ति की सांस्कृतिक पृष्ठभूमि, विकलांगता, लिंग, लैंगिक पहचान, यौनउन्मुखता या अन्य किसी स्थिति पर ध्यान दिए बिना चिंताओं की जांच करेंगे।



“जब मैं एजेड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी कमीशनसे संपर्क करता / करती हूं तो क्या होता है?”

हम आपको प्रक्रिया, समाधान के उपलब्ध विकल्प और क्या किया जा सकता है इसकी विस्तार से जानकारी देंगे। हमारा ध्यान बुजुर्ग देखभाल प्राप्त करने वाले व्यक्ति के सर्वश्रेष्ठ हित में आपकी चिंता का समाधान करना है। हमसे संपर्क करने पर कृपया हमें अधिक से अधिक जानकारी प्रदान करें। इससे हमें आपकी समस्याओं और अपेक्षाओं को समझने में सहायता मिलती है। आपकी चिंता की प्रकृति और देखभाल प्राप्त करने वाले व्यक्ति को जोखिम के आधार पर हम उस विकल्प का चयन करेंगे जिससे सबसे बढ़िया नतीजा निकलता हो। कुछ मामलों में, हम सेवा प्रदाता से आपकी चिंता का समाधान करने के लिए कहेंगे। हम समझौता, मध्यस्थता या जांच पड़ताल जैसे अन्य विकल्पों का भी उपयोग कर सकते हैं।

“क्या मुझे अपना नाम बताने की आवश्यकता है?”

नहीं। आप अपनी शिकायत गुमनाम या गोपनीय तरीके से जमा कर सकते हैं।

हालाँकि, हो सकता है कि ऐसा करने से हम आपकी पूर्ण सहायता नहीं कर पाएं, इसलिए बेहतर होगा कि आप अपनी चिंता खुलै तौर पर सबमिट करें। जब आप कॉल करते हैं, तब हम खुली, गुमनाम और गोपनीय शिकायतों के बीच का अंतर स्पष्ट कर सकते हैं। आप हमारी वेबसाइट agedcarequality.gov.au पर भी जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।