



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety CommissionEngage
Empower
Safeguard

"मैं अपनी शिकायत को और अधिक प्रभावी कैसे बना सकता/सकती हूँ?"

अपनी शिकायत को और अधिक प्रभावी बनाने और आसानी से हल करने में सहायता के लिए:

- तथ्यों और घटनाओं को स्पष्ट रूप से विस्तारित करें
- महत्वपूर्ण पृष्ठभूमि जानकारी शामिल करें और समस्या को ठीक करने के लिए उठाए गए सभी कदमों की रूपरेखा तैयार करें
- जो परिणाम आप प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं, उनके बारे में स्पष्ट रहें
- किसी मित्र या परिवार के सदस्य से अपनी शिकायत प्रकट करने या पक्ष-समर्थन सेवा से संपर्क करने में सहायता के लिए पूछें।

"क्या अन्य समर्थन उपलब्ध है?"

पक्ष-समर्थन आपकी सहायता कर सकता है।

पक्ष-समर्थक:

- आपके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में आपको जानकारी प्रदान कर सकता है
- हमारे या सेवा प्रदाता के साथ मुद्दे उठाने में आपकी सहायता कर सकता है
- शिकायत प्रक्रिया के दौरान किसी भी चरण में आपको समर्थन दे सकता है।

पक्ष-समर्थन निःशुल्क, निष्पक्ष और गोपनीय होता है। पक्ष-समर्थक कार्यवाही करने से पहले हमेशा आपकी अनुमति प्राप्त करेगा।

आप वयोवृद्ध व्यक्ति पक्ष-समर्थन नेटवर्क (OPAN) को **1800 700 600** पर कॉल कर सकते/सकती हैं।

आपकी अनुमति से हम आपकी चिंताओं को समझाने के लिए आपकी ओर से पक्ष-समर्थन एजेंसी को कॉल कर सकते हैं और उस एजेंसी से आपको संपर्क करने के लिए कह सकते हैं।

और अधिक जानकारी

हमसे **1800 951 822** पर या

info@agedcarequality.gov.au पर संपर्क करें अथवा हमारी वेबसाइट **agedcarequality.gov.au** पर जाएँ।

यदि आप सुन नहीं सकते/सकती हैं या आपकी सुनने या बोलने की क्षमता बाधित है, तो राष्ट्रीय रिले सेवा से संपर्क करें।

टीटीवाई उपयोगकर्ता: 1800 555 677 पर फोन करें और हमारे नंबर 1800 951 822 के लिए पूछें।

स्पीक एंड लिसन उपयोगकर्ता: 1800 555 727 पर फोन करें और हमारे नंबर 1800 951 822 के लिए पूछें।

इंटरनेट रिले उपयोगकर्ता: राष्ट्रीय रिले सेवा से कनेक्ट करें और 1800 951 822 एंटर करें।

यदि आपको दुभाषिण की आवश्यकता है, तो **131 450** पर अनुवाद और दुभाषिया सेवा (टीआईएस नेशनल) को कॉल करें और ऑपरेटर से **1800 951 822** पर हमसे संपर्क करने के लिए कहें।

वृद्ध देखभाल के बारे में और अधिक जानकारी

माय एजेंड केयर ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल सेवाओं का उपयोग करने के लिए आरंभिक स्थान है। फोन लाइन और वेबसाइट वयोवृद्ध ऑस्ट्रेलियावासियों, उनके परिवारों और देखभालकर्ताओं को उनकी आवश्यकता की सहायता और समर्थन प्राप्त करने में सहायता दे सकते हैं।

माय एजेंड केयर

टे: 1800 200 422 वे: myagedcare.gov.au

इस प्रकाशन में सभी जानकारी अक्टूबर 2021 तक सही है।



फोन

1800 951 822



वेब

agedcarequality.gov.au



पत्र लिखें

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, In Your Capital City

क्या आपके पास कोई चिंता या शिकायत है?

वयोवृद्ध देखभाल सेवाओं के उपभोक्ताओं, उनके परिवारों, देखभालकर्ताओं और प्रतिनिधियों के लिए वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) के बारे में जानकारी

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

“वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) मेरी सहायता कैसे कर सकता है?”

आपको ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्त-पोषित वृद्ध देखभाल प्रदाताओं से जो देखभाल या सेवाएँ प्राप्त हो रही हैं, हम उनसे संबंधित चिंताओं में आपकी सहायता कर सकते हैं। जब हम गुणवत्ता मानकों के लिए सेवा का आकलन करते हैं, तो आप हमें अपनी देखभाल के बारे में प्रतिक्रिया भी दे सकते/सकती हैं।

आपको किसी वृद्ध देखभाल गृह या अपने घर में जो वृद्ध देखभाल सेवाएँ प्राप्त हो रही हैं, आप उनके संबंध में कोई भी चिंता या शिकायत प्रकट कर सकते/सकती हैं या प्रतिक्रिया प्रदान कर सकते/सकती हैं। इनमें शामिल हैं:

- आवासीय देखभाल या आवासीय राहत देखभाल
- होम केयर पैकेज
- राष्ट्रमंडल गृह समर्थन सेवाएं
- संक्रमण देखभाल, जिसमें अनुकूलनशील देखभाल भी शामिल है, तथा राष्ट्रीय आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी वृद्ध देखभाल कार्यक्रम।

आपकी चिंता, शिकायत या प्रतिक्रिया सेवा द्वारा प्रदान की गई देखभाल या सेवाओं के किसी भी पहलू से संबंधित हो सकती है, जिसमें ये शामिल हैं - क्या आपकी आवश्यकताओं और विकल्पों का सम्मान किया जाता है, आपको प्राप्त होने वाली व्यक्तिगत या नैदानिक देखभाल की गुणवत्ता, गतिविधियों के विकल्प, भोजन, संचार, फीस और शुल्क या भौतिक परिवेश।

“चिंता या शिकायत कौन प्रकट कर सकता है?”

कोई भी व्यक्ति चिंता या शिकायत प्रकट कर सकता है।

इसमें वयोवृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले लोग, सहजीवी, परिवार, प्रतिनिधि, मित्र, पक्ष-समर्थक, स्टाफ और स्वयंसेवी शामिल हैं।

यदि आप वृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले किसी अन्य व्यक्ति के बारे में चिंता प्रकट कर रहे/रही हैं, तो आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वह व्यक्ति (या उनका प्रतिनिधि) इसके बारे में अवगत है।

हम पहले आपको सेवा प्रदाता के साथ अपनी चिंता व्यक्त करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

यदि आप सेवा प्रदाता के साथ अपनी चिंता का समाधान नहीं कर पाते/पाती हैं, तो आप वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) से **1800 951 822** पर संपर्क कर सकते/सकती हैं। हमारी शिकायत सेवा नि:शुल्क है।

हम आपकी चिंताओं को हल करने में आपकी सहायता करेंगे और आपकी सांस्कृतिक पृष्ठभूमि, विकलांगता, लिंग, सेक्स और लैंगिक पहचान, यौन अभिविन्यास या किसी भी अन्य स्थिति का सम्मान करेंगे।



“वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग से संपर्क करने पर क्या होता है?”

हम अपनी शिकायत प्रक्रिया, उपलब्ध समाधान विकल्पों और क्या हासिल किया जा सकता है, इसके बारे में समझाएँगे।

हमारा ध्यान वयोवृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले व्यक्ति के सर्वश्रेष्ठ हित में आपकी चिंता का समाधान करने पर केंद्रित है।

हमसे संपर्क करते समय 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 के जोखिम के आधार पर हम उस विकल्प का चयन करेंगे जिससे सबसे अच्छा परिणाम 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 उपयोग भी कर सकते हैं।

“क्या मुझे अपना नाम उपलब्ध कराना होगा?”

नहीं। आप अपनी शिकायत को गुमनाम या गोपनीय रूप से जमा कर सकते/सकती हैं।

किंतु इससे यह सीमित हो सकता है कि हम सहायता के लिए क्या कर सकते हैं, इसलिए अपनी चिंता को खुले रूप से प्रस्तुत करना सबसे अच्छा रहता है।

जब आप हमसे संपर्क करेंगे/करेंगी, तो हम खुली, गुमनाम और गोपनीय शिकायतों के बीच अंतर को समझा सकते हैं। आपको हमारी वेबसाइट agedcarequality.gov.au पर इसके बारे में जानकारी भी मिल सकती है।