



वृद्ध हेरचाहमा तपाईंको अधिकारलाई कायम राख्न नयाँ कानूनहरू



प्रिय पाठक,

यो वृद्ध हेरचाहमा परिवर्तन र अवसरको एक महत्वपूर्ण समय हो, जसले तपाईंलाई आवाज उठाउन अवसर दिन्छ र तपाईंलाई वृद्ध हेरचाहको अनुभवको केन्द्रमा राख्छ।

१ नोभेम्बर २०२५ मा सुरु भएको नयाँ वृद्ध हेरचाह ऐन २०२४ (ऐन) ले तपाईंलाई उच्च गुणस्तर, सुरक्षित र ध्यानपूर्वक हेरचाहको लागि नयाँ अधिकार दिन्छ। तपाईंका प्रदायकहरूले तपाईंका अधिकारहरूलाई सम्मान र समर्थन गरिएको सुनिश्चित गर्नुपर्ने हुन्छ, र तपाईंलाई सम्मानका साथ छनोट गर्न सहयोग गरिनु पर्छ।

पारदर्शिता र जवाफदेहिता प्रदान गर्ने

नयाँ ऐनको एक प्रमुख भाग वृद्ध हेरचाह गुणस्तर र सुरक्षा आयोगसँगै काम गर्न **स्वतन्त्र उजुरी आयुक्त (Independent Complaints Commissioner)** को नियुक्ती गर्ने हो। यो पदको उद्देश्य गुनासो र सुझावहरूको प्रतिक्रिया दिने र समाधान गर्ने तरिकामा पारदर्शिता र जवाफदेहिता सुनिश्चित गर्नु हो।

हामी चाहन्छौं कि तपाईं, तपाईंको परिवार र हेरचाहकर्ताहरूले सम्भावित परिणामहरूको बारेमा कुनै चिन्ता नगरी, सशक्त भएको महसुस गरेर, आफ्ना पीर चिन्ताहरू उठाउन र तिनीहरूलाई निष्पक्ष र पारदर्शी रूपमा सम्बोधन भए नभएको कुरामा ख्याल राख्नु होस्।

हामी तपाईंको अधिकारको संरक्षण र सक्षमीकरण गर्न प्रतिबद्ध छौं ताकि तपाईं विश्वस्त हुनुहोस् कि नयाँ वृद्ध हेरचाह कानूनहरूले सुरक्षित, उच्च गुणस्तरको र तपाईंको आवश्यकता र प्राथमिकताहरू पूरा गर्ने हेरचाह प्रदान गर्नेछ।

तपाईंका अधिकारहरू कानून हुन्

हामी यो प्रमुख परिवर्तनको हिस्सा हुन पाउँदा भाग्यशाली महसुस गर्छौं। हामी तपाईंलाई नयाँ ऐन अन्तर्गत तपाईंको अधिकारहरूलाई कानूनले सुरक्षित राखेको छ भनेर थाहा पाउनुहोस् भन्न चाहन्छौं। अधिकारपत्रले तपाईंलाई निम्न अधिकारहरू दिन्छ:

- आफ्नो जीवनको बारेमा निर्णयहरू आफैं लिने
- आफ्ना निर्णयहरू स्वीकार गरिनु मात्र नभई सम्मान गरिएको हुनुपर्ने
- आफ्ना निर्णयहरू आफैं लिनलाई जानकारी र समर्थन प्राप्त गर्ने
- आफ्ना इच्छा, आवश्यकता र प्राथमिकताहरू व्यक्त गर्ने
- सुरक्षित र सम्मानित महसुस गर्ने
- आफ्नो संस्कृति र पहिचानको सम्मान गरि पाउने
- आफ्नो समुदायसँग सम्पर्कमा रहन पाउने।

चासो वा गुनासो उठाउन मिल्छ

यदि तपाईंको अधिकारको सम्मान वा समर्थन गरिँदैन भने, हामी मद्दत गर्न यहाँ छौं। यदि तपाईं सक्नुहुन्छ भने पहिले आफ्नो प्रदायकसँग आफ्ना चिन्ता व्यक्त गर्नुहोस् भनि प्रोत्साहन गर्छौं।

तपाईंको प्रदायकले उनीहरूका गुनासो प्रक्रियाहरू बुझ्न सक्ने र पहुँच गर्न सजिलो पार्नु पर्छ, र तपाईंले सहयोग पाएको महसुस गर्ने बनाउने दायित्व बोकेको छ।

यदि तपाईं आफ्नो प्रदायकसँग कुरा राख्न चाहनुहुन्न भने, हामीलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।

हामीसँग गुनासोहरूलाई प्रभावकारी रूपमा सम्बोधन गर्न र समस्या समाधान गराउन, तपाईंको विश्वास पुनर्स्थापित गराउन र समस्या फेरि हुनबाट रोक्न प्रदायकहरूलाई बाध्य पार्ने प्रक्रियाहरू छन्। हाम्रो ध्यान पुनर्स्थापना परिणामहरू र तपाईंको हेरचाह सुधार गर्ने कुरामा छ।

सुधारको यो महत्त्वपूर्ण समयमा तपाईंलाई सहयोग गर्न हामी तत्पर छौं। वृद्ध हेरचाह उच्च गुणस्तर र सुरक्षित छ भनि सुनिश्चित गर्नु हामी सबैको गहिरो चासोको साझा लक्ष्य हो।

भवदीय



Liz Hefren-Webb

वृद्ध हेरचाह गुणस्तर र सुरक्षा
आयुक्त



Treasure Jennings

वृद्ध हेरचाह गुनासो आयुक्त

जो कोहीले पनि वृद्ध हेरचाह गुणस्तर र सुरक्षा आयोगलाई **1800 951 822** (निःशुल्क कल) मा सम्पर्क गरेर वा हाम्रो वेबसाइट **agedcarequality.gov.au** मार्फत गुनासो राख्न वा प्रतिक्रिया दिन सक्छन्।

तपाईंले वृद्ध व्यक्तिहरूको वकालत नेटवर्क (Older Persons Advocacy Network (OPAN)) लाई **1800 700 600** मा पनि सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ। OPAN ले वृद्ध व्यक्तिहरूलाई गुनासो राख्न मद्दत गर्नका लागि निःशुल्क, स्वतन्त्र र गोप्य सेवा प्रदान गर्दछ। तिनीहरूले तपाईंको तर्फबाट वकालत पनि गरीदिन सक्छन्।

वृद्ध हेरचाह गुणस्तर र सुरक्षा आयोगले अष्ट्रेलियाभरिका राज्यका परम्परागत मालिकहरू र जमिन, समुद्र र समुदायसँगको उनीहरूको निरन्तर सम्बन्धलाई स्वीकार गर्दछ। हामी उनीहरूलाई तथा उनीहरूको संस्कृति लगायत विगत अनि हालका बुजुगहरूलाई सम्मान गर्छौं।

नोभेम्बर २०२५



फोन

1800 951 822



वेब

agedcarequality.gov.au



पत्राचार ठेगाना

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