Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਨਵੇਂ ਕਾਨੂੰਨ

ਪਿਆਰੇ ਪਾਠਕ ਜੀ,

ਇਹ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਅਤੇ ਮੌਕਿਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਮਾਂ ਹੈ, ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਆਵਾਜ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਭਵ ਦੇ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਨਵਾਂ *Aged Care Act 2024* (ਇਹ ਨਵਾਂ ਕਾਨੂੰਨ), ਜੋ 1 ਨਵੰਬਰ 2025 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਉੱਚ-ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਨਵੇਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲਈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਨਮਾਨ ਨਾਲ ਚੋਣਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ

ਇਸ ਨਵੇਂ ਕਾਨੂੰਨ ਦਾ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਹਿੱਸਾ 'ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ' (Aged Care Quality and Safety Commission) ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ **ਨਿਰਪੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (independent Complaints Commissioner)** ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਹੈ। ਇਸ ਭੂਮਿਕਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਹੋਵੇ।

ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ, ਤੁਹਾਡਾ ਪਰਿਵਾਰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਹਾਇਕ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬੇਝਿਜਕ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰੋ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਸੰਭਾਵੀ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੇ ਡਰ ਤੋਂ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰੋ ਕਿ ਇਹ ਨਵੇਂ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਨੂੰਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਉੱਚ-ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਪਸੰਦਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ।

ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਹੁਣ ਕਾਨੂੰਨ ਬਣ ਚੁੱਕੇ ਹਨ

ਇਸ ਵੱਡੇ ਬਦਲਾਅ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨਾ ਸਾਡੇ ਲਈ ਮਾਣ ਦੀ ਗੱਲ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਇਸ ਨਵੇਂ ਕਾਨੂੰਨ ਹੇਠ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ। 'ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੱਤਰ' (Statement of Rights) ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਇਹ ਹਨ:

- ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਾਰੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ, ਬਲਕਿ ਸਤਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- ਆਪਣੀਆਂ ਇੱਛਾਵਾਂ, ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਪਸੰਦਾਂ ਦੱਸਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- ਆਪਣੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਪਹਿਚਾਣ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਹੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- ਆਪਣੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹਿਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ।

ਚਿੰਤਾ ਉਠਾਉਣਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਬਿਲਕੁਲ ਠੀਕ ਹੈ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਲਈ ਇੱਥੇ ਮੌਜੂਦ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਉਠਾਓ।

ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨ ਹੋਣ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਵੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਜੋ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ, ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਬਹਾਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੋਣ ਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਧਿਆਨ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸੁਧਾਰਕ ਨਤੀਜੇ ਅਤੇ ਬਿਹਤਰ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਸੁਧਾਰ ਦੇ ਇਸ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੋਵੇ, ਇਹ ਇੱਕ ਸਾਂਝਾ ਟੀਚਾ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਗਹਿਰਾਈ ਨਾਲ ਪਰਵਾਹ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਸਤਿਕਾਰ ਸਹਿਤ,

ਲਿਜ਼ ਹੇਫਰੇਨ-ਵੈੱਬ
ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨਰ

ਟ੍ਰੇਜ਼ਰ ਜੇਨਿੰਗਸ
ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਮਿਸ਼ਨਰ

ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ **1800 951 822** (ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ) 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, **agedcarequality.gov.au** ਰਾਹੀਂ "ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ" ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ "ਓਲਡਰ ਪਰਸਨਜ਼ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਨੈੱਟਵਰਕ" (OPAN) ਨਾਲ**1800 700 600**'ਤੇ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। OPAN ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਵਕਾਲਤ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

"ਏਜ਼ਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ" ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਭਰ ਵਿੱਚ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਰਵਾਇਤੀ ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜ਼ਮੀਨ, ਸਮੁੰਦਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨਾਲ ਨਿਰੰਤਰ ਚੱਲਦੇ ਆ ਰਹੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਮੰਨਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਅਤੇ ਅਤੀਤ ਅਤੇ ਵਰਤਮਾਨ ਦੋਵਾਂ ਦੇ ਵੱਡ-ਵਡੇਰਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਸਤਿਕਾਰ ਭੇਟ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਨਵੰਬਰ 2025

ਫ਼ੋਨ
1800 951 822

ਵੈੱਬ
agedcarequality.gov.au

ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ
Aged Care Quality and Safety Commission,
GPO Box 9819, ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਜਧਾਨੀ ਸ਼ਹਿਰ ਦਾ ਨਾਮ