



वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) में आपके अधिकारों को बनाए रखने के लिए नए कानून



प्रिय पाठक,

यह वृद्ध देखभाल में परिवर्तन और अवसर का एक महत्वपूर्ण समय है, जो आपको एक आवाज़ देता है और आपको अपने वृद्ध देखभाल अनुभव के केंद्र में रखता है।

नया एज्ड केयर एक्ट 2024 (अधिनियम) जो 1 नवंबर 2025 से शुरू हुआ, आपको उच्च गुणवत्तापूर्ण, सुरक्षित और प्रतिक्रियाशील देखभाल के नए अधिकार देता है। आपके प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके अधिकारों का सम्मान किया जाए और उन्हें बनाए रखा जाए, और यह कि आपको गरिमा के साथ चुनाव करने के लिए समर्थन दिया जाए।

पारदर्शिता और जवाबदेही प्रदान करना

नए अधिनियम का एक प्रमुख हिस्सा **स्वतंत्र शिकायत आयुक्त (independent Complaints Commissioner)** की शुरूआत करना है जो कि एज्ड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी कमीशन के साथ काम करेगा। इस भूमिका का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि शिकायतों और प्रतिक्रियाओं का जवाब देने में और उन्हें हल करने में पारदर्शिता और जवाबदेही हो।

हम चाहते हैं कि आप और आपका परिवार और समर्थक मुद्दों और चिंताओं को उठाने के लिए सशक्त महसूस करें, और बिना किसी संभावित परिणाम की चिंता के निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से उनपर सोच-विचार करवा पाएँ।

हम आपके अधिकारों की रक्षा करने और उन्हें सक्षम करने के लिए प्रतिबद्ध हैं ताकि आप इस बात को लेकर आत्मविश्वास महसूस करें कि नए वृद्ध देखभाल कानून ऐसी देखभाल प्रदान करेंगे जो कि सुरक्षित और उच्च गुणवत्तापूर्ण हो और जो आपकी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को पूरा करती हो।

आपके अधिकार कानून हैं

हम इस बड़े बदलाव का हिस्सा बनने में गर्व महसूस करते हैं। हम आपको यह बताना चाहते हैं कि नए अधिनियम के तहत आपके अधिकार कानून में निहित हैं। अधिकारों के कथन में कहा गया है कि आपको निम्नलिखित अधिकार हैं:

- अपने जीवन के बारे में निर्णय लेना
- आपके निर्णयों को न केवल स्वीकार किया जाना, बल्कि उनका सम्मान किया जाना
- अपने निर्णय खुद लेने में मदद करने के लिए जानकारी और सहायता प्राप्त करना
- अपनी इच्छाओं, आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं का संवाद करना
- सुरक्षित और सम्मानित महसूस करना
- आपकी संस्कृति और पहचान का सम्मान किया जाना
- अपने समुदाय के साथ जुड़े रहना।

चिंता या शिकायत प्रकट करने में कोई बुराई नहीं है

यदि आपके अधिकारों का सम्मान नहीं किया जा रहा है या उन्हें बनाए नहीं रखा जा रहा है, तो हम यहाँ आपकी मदद करने के लिए हैं। हम आपको प्रोत्साहित करते हैं कि यदि आप ऐसा कर सकते हैं तो सबसे पहले अपने प्रदाता के साथ इस मुद्दे को उठाएं।

आपके प्रदाता का यह सुनिश्चित करने का दायित्व होता है कि उनकी शिकायत प्रक्रियाएँ समझने और एक्सेस करने में आसान हों, और आपको समर्थित महसूस हो।

यदि आप अपने प्रदाता से बात नहीं करना चाहते हैं, तो आप हमसे संपर्क कर सकते हैं।

हमारे पास शिकायतों से प्रभावी ढंग से निपटने और प्रदाताओं को समस्या का समाधान करने, आपके विश्वास को बहाल करने और इस मुद्दे को फिर से होने से रोकने के लिए बाध्य करने की प्रक्रियाएँ हैं। हमारा ध्यान पुनर्स्थापनात्मक परिणामों और आपकी देखभाल में सुधार करने पर होता है।

हम सुधार के इस महत्वपूर्ण समय में आपका समर्थन करने के लिए उत्सुक हैं। यह सुनिश्चित करना कि वृद्ध देखभाल उच्च गुणवत्तापूर्ण और सुरक्षित है, एक साझा लक्ष्य है जिसके बारे में हम सभी गहराई से परवाह करते हैं।

सादर,



लिज़ हेफ़ेन-वेब
एज्ड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी
कमिश्नर



ट्रेजर जेनिंग्स
एज्ड केयर शिकायत
आयुक्त

वृद्ध देखभाल गुणवत्ता और सुरक्षा आयोग से **1800 951 822** (निःशुल्क कॉल) पर संपर्क करके या हमारी वेबसाइट **agedcarequality.gov.au** के माध्यम से कोई भी व्यक्ति शिकायत कर सकता है या फीडबैक दे सकता है।

आप वृद्ध व्यक्तियों के अधिवक्ता नेटवर्क (Older Persons Advocacy Network, OPAN) से भी संपर्क कर सकते हैं: **1800 700 600**. OPAN वृद्ध लोगों को शिकायत करने में मदद करने के लिए एक निःशुल्क, स्वतंत्र और गोपनीय सेवा प्रदान करता है। वे आपकी ओर से पक्षसमर्थन भी कर सकते हैं।

वृद्ध देखभाल गुणवत्ता तथा सुरक्षा आयोग ऑस्ट्रेलिया भर के भू-भागों के परम्परागत मालिकों का, तथा भूमि, समुद्र तथा समुदाय से उनके निरंतर जुड़ाव का आदर करता है। हम उनके और उनकी संस्कृतियों के तथा अतीत और वर्तमान दोनों के वयोवृद्धों के प्रति अपना सम्मान व्यक्त करते हैं।

नवंबर 2025



फ़ोन
1800 951 822



वेबसाइट
agedcarequality.gov.au



पत्र लिखें
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, अपने राजधानी शहर में