Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

સલામત, ગુણવત્તા સંભાળ એ તમારો હક્ક છે

પ્રિય વાચક,

ઓસ્ટ્રેલીયામાં વૃદ્ધ સંભાળ કાયદાઓમાં તાજેતરના ફેરફારો બાદ હવે વૃદ્ધ વ્યક્તિઓ વધુ મજબૂત હક્કો અને સુરક્ષાઓ ધરાવે છે.

આ ફેરફારોમાં વૃદ્ધ સંભાળ સેવાઓ મેળવતા વૃદ્ધ લોકો માટેના હક્કોના નિવેદનનો સમાવેશ થાય છે. તે તમારા પોતાના નિર્ણયો કરવાનો, આદરપૂર્વક વર્તન થવાનો અને સલામત અનુભવવાના હક્કનો સમાવેશ કરે છે.

તમે તમારી જરૂરિયાતો અને પસંદગીઓ જણાવવાનો, તમારી સંસ્કૃતિ અને ઓળખનો આદર ધરાવવાનો, અને તમારા સમુદાય સાથે જોડાયેલા રહેવાનો પણ હક્ક ધરાવો છો.

હક્કોનું નિવેદન સ્વીકારે છે કે દરેક વ્યક્તિ એક વ્યક્તિ છે અને તમારી પસંદગીઓ અને જરૂરિયાતો તમારા માટે અનન્ય છે.

વાસ્તવિક રૂપમાં તમારા હક્કો

તમે એવી અપેક્ષા રાખી શકો છો કે તમારી સાથે ગૌરવ અને આદર સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે. અમુક રીતો કે જેમાં તમારા હક્કો વ્યવહારમાં દેખાઈ શકે છે તેમાં સમાવેશ થઈ શકે છે કે તમારા પ્રદાતા:

- તમારી સંભાળ અંગે સૂચિત નિર્ણયો કરવામાં તમને મદદ કરશે
- તમારા દૈનિક કાર્યો માટે તમારી પસંદગીઓમાં મદદ કરશે
- તમારા પ્રતિભાવ અને ચિંતાઓ મેળવશે, ધ્યાનથી સાંભળશે અને તેઓ પ્રતિભાવ આપશે
- ખાતરી કરશે કે તમે તમારે જરૂર છે તે બાબતોનો ઉપયોગ કરી શકો છો
- ખાતરી કરશે કે તમારે જરૂર છે અને તમને તમને લખી આપવામાં આવેલ છે તેવી જ દવાઓ તમે લઈ રહ્યા છો
- તમને ગમે છે તેવા ખોરાક અને પીણાંના વિકલ્પો પૂરાં પાડશે
- તમારા માટે જે જરૂરી છે તેવા લોકો સાથે તમને જોડાયેલા રાખશે

જો તમારી વૃદ્ધ સંભાળ અંગેની કોઈ બાબત તમને ચિંતિત કરે તો, તેની રજૂઆત કરવી એ સારી બાબત છે. તમારી ચિંતાઓ રજૂ કરવાની અને તમારા પ્રદાતાને પ્રતિભાવ આપવાની બાબત તમારા અને તમારી આસપાસના અન્ય લોકોના વૃદ્ધ સંભાળના અનુભવને સુધારવામાં મદદ કરી શકે છે.

જો તમે એક ચિંતા ધરાવતા હોવ તો તમે શું કરી શકો છો

જો તમે તમારી વૃદ્ધ સંભાળ બાબતે ચિંતા ધરાવો તો, તમે તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરી શકો છો. આ મોટાભાગે બાબતોનો ઉકેલ લાવવા માટેની સૌથી સરળ અને સૌથી ઝડપી રીત છે.

તમારા પ્રદાતાએ તમારા હક્કોનો આદર કરવો જરૂરી છે અને એક ફરિયાદની પ્રક્રિયા ધરાવવી જરૂરી છે જે સમજવી અને ઉપયોગ કરવી સરળ હોય.

જો તમને તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરવાનું આરામદાયક ન લાગે અથવા જો તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરવાની બાબતે તમને મદદ કરેલ ન હોય તો, તમે અમારી પાસે રજૂઆત કરી શકો છો.

તમને મદદ કરવા માટે અમે શું કરી શકીએ

જો તમેન ચિંતા હોય તો અમે નીચેની રીતે મદદ કરી શકીએ છીએ:

- તમને ધ્યાનપૂર્વક સાંભળીને અને તમારા હક્કો સમજાવીને
- તમારા પ્રદાતા શું અલગ રીતે કરે તે તમે ઈચ્છો છો તે શોધી કાઢીને
- અમારી ભૂમિકા અને અમે કઈ રીતે તમને ઉત્તમ મદદ કરી શકીએ તે સમજાવીને.

સરકાર દ્વારા નાણાંકીય જોગવાઈ કરાયેલ વૃદ્ધ સંભાળ સેવાઓના રાષ્ટ્રીય નિયામક તરીકે, અમે તમારા હક્કોનું રક્ષણ કરીએ છીએ અને મદદ કરીએ છીએ જેથી તમે એ બાબતે આત્મવિશ્વાસવાળા હોવાનું અનુભવો કે તમારી સંભાળ સલામત બનશે, ગુણવત્તા તમારી જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરશે અને તમે જીવી શકો તેવું ઉત્તમ જીવન જીવવામાં તમને મદદ કરશે.

ધ ઈન્ડેપેન્ડેન્ટ એજેડ કેર કમ્પ્લેઈંટસ કમીશનર ચિંતાઓ અને ફરિયાદો ઉપર એ રીતે ધ્યાન આપવામાં આવે કે જે ગોપનીય, સમયસર અને ઉચિત હોય તેની ખાતરી કરવા માટે કમીશનની અંદર કામ કરે છે.

તમારી ગુપ્તતા મહત્વની છે

તે રીતો કે જેમાં અમે તમને મદદ કરી શકીએ છીએ તે અનુકૂળ અને મદદરૂપ બનવા માટે તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જ્યારે તમે એક ચિંતા જણાવવા માટે અમને કોલ કરો ત્યારે તમે નિર્ણય કરો છો કે અમે કેવી રીતે આગળ વધીએ, અને તમારી ગુપ્તતાનું તમામ સમયે રક્ષણ કરવામાં આવે છે.

તમે એક ફરિયાદ કરી શકો છો અને નિકાલની પ્રક્રિયાનો ભાગ બની શકો છો. તમે તમારી ચિંતાને ગુપ્ત રાખવા કે અનામી રાખવા પણ માંગ કરી શકો છો.

તમે એક પરિવારના સભ્ય કે સહાયકને તમારા માટે ચિંતા રજૂ કરવા રાખવાનું પણ પસંદ કરી શકો છો.

અમે તમને અને તમારા પરિવાર અને સહાયકને મુદ્દાઓ અને ચિંતાઓ રજૂ કરવાનું આત્મવિશ્વાસભર્યું લાગે તેવું ઈચ્છીએ છીએ, અને જાણે કે તેમને ન્યાયિક રીતે અને પારદર્શક રીતે, સંભવિત પરિણામોના કોઈપણ ભય વિના ધ્યાને લેવામાં આવશે.

તમારા હક્કોનું રક્ષણ કરવા અને સક્ષમ બનાવવા માટે અમે વચનબદ્ધ છીએ.

Liz Hefren-Webb
(લીઝ હેફ્રેન-વેબ)
એજેડ કેર ક્વોલિટી એન્ડ સેફ્ટી કમિશનર

Treasure Jennings
(ટ્રેઝર જેનીન્ગ્સ)
એજેડ કેર કમ્પ્લેઈન્ટસ કમિશનર

વધુ માહિતી

- ઓલ્ડર પર્સન્સ એડવોકેસી નેટવર્ક (OPAN).નો સંપર્ક કરો. જો તમારે સરકાર દ્વારા નાણાંકીય જોગવાઈ થયેલ વૃદ્ધ સંભાળ સેવાઓ માટેની માહિતી કે મદદની જરૂર હોય તો, એજેડ કેર એડવોકેસી લાઈન મફત, ગોપનીય અને સ્વતંત્ર સહાયતા પૂરી પાડી શકે છે. તમે એક એડવોકેટ સાથે **1800 700 600** ઉપર કોલ કરીને વાત કરી શકો છો અથવા **opan.org.au**ની મુલાકાત લો.
- તમારા પ્રદાતા ઉપર પ્રતિભાવ આપવા માટે કે એક ફરિયાદ કરવા માટે એજેડ કેર ક્વોલિટી એન્ડ સેફ્ટી કમીશનનો **1800 951 822** ઉપર (મફત કોલ) અથવા **agedcarequality.gov.au** ઉપર સંપર્ક કરો.

April 2026

ફોન
1800 951 822

વેબસાઈટ
agedcarequality.gov.au

લખો
તમારા પાટનગર શહેરમાં Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819