



सुरक्षित, गुणवत्तापूर्वक देखभाल आपका अधिकार है



प्रिय पाठक,

ऑस्ट्रेलिया में वयोवृद्ध देखभाल कानूनों में हाल ही में हुए परिवर्तनों के बाद अब वृद्धजनों के पास अधिक सशक्त अधिकार और सुरक्षा है।

इन परिवर्तनों में वयोवृद्ध देखभाल सेवा प्राप्त करने वाले वृद्ध लोगों के लिए अधिकार कथन शामिल है। इनमें अपने निर्णय स्वयं लेने, सम्मानपूर्वक बर्ताव किए जाने और सुरक्षित महसूस करने का अधिकार शामिल है।

आपको अपनी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं के बारे में बताने, अपनी संस्कृति और पहचान का सम्मान किए जाने और अपने समुदाय से जुड़े रहने का भी अधिकार है।

अधिकार कथन इस बात को मान्यता प्रदान करता है कि प्रत्येक व्यक्ति की अपनी पहचान है और आपकी प्राथमिकताएँ और आवश्यकताएँ आपके लिए विशिष्ट हैं।

व्यावहारिक रूप में आपके अधिकार

आप गरिमापूर्ण और सम्मानजनक बर्ताव किए जाने की उम्मीद रख सकते/ती हैं। व्यावहारिक रूप में आपके अधिकारों में यह शामिल हो सकता है कि आपका प्रदाता निम्नलिखित काम करेगा:

- आपकी देखभाल के बारे में सूचित निर्णय लेने में आपका समर्थन करना
- आपके दैनिक कार्यों के लिए आपकी प्राथमिकताओं का समर्थन करना
- आपकी फीडबैक और चिंताओं के बारे में जानना, सुनना और उनका जवाब देना
- यह सुनिश्चित करना कि आपको अपनी आवश्यकता की चीज़ें मिल रही हैं
- यह सुनिश्चित करना कि आप केवल अपनी आवश्यकतानुसार और बताई गई दवाएँ ही ले रहे/ती हैं
- आपको आपकी पसंदके अनुसार खाने-पीने के विकल्प देना
- आपको आपके महत्वपूर्ण लोगों से जोड़े रखना

यदि आप अपनी वयोवृद्ध देखभाल के बारे में चिंतित हैं या आपको कुछ सही नहीं लगता है, तो इस बारे में बात करना अच्छी बात है। अपनी चिंताएँ व्यक्त करने या अपने प्रदाता को फीडबैक देने से आपके और आपके आस-पास के अन्य लोगों के वयोवृद्ध अनुभवों को बेहतर बनाने में मदद मिल सकती है।

यदि आपको कोई चिंता है तो आप क्या कर सकते/ती हैं

यदि आपको अपनी वयोवृद्ध देखभाल के बारे में कोई चिंता है, तो आप अपने प्रदाता से इस बारे में बात कर सकते/ती हैं। आमतौर पर यह शिकायत के समाधान का सबसे आसान और तेज़ ढंग होता है।

आपके प्रदाता को आपके अधिकारों का सम्मान अवश्य करना चाहिए और उनके पास ऐसी शिकायत प्रक्रिया अवश्य उपलब्ध होनी चाहिए जो समझने और इस्तेमाल करने में आसान हो।

यदि आप अपने प्रदाता से बात करने में सहज महसूस नहीं करते/ती हैं या फिर आपको अपने प्रदाता से बात करने से कोई मदद नहीं मिली है, तो आप हमसे बात कर सकते/ती हैं।

हम आपकी सहायता के लिए क्या कर सकते हैं

यदि आपको कोई चिंता है तो हम आपकी सहायता इस प्रकार कर सकते हैं:

- आपकी बात सुनना और आपके अधिकारों के बारे में बताना
- यह पता लगाना कि आप अपने प्रदाता से क्या चीज़ अलग ढंग से करवाना चाहेंगे/गी
- हमारी भूमिका के बारे में बताना और यह समझाना कि हम सर्वोत्तम रूप से आपकी सहायता कैसे कर सकते हैं

सरकार द्वारा फंड (धन-राशि) प्राप्त वयोवृद्ध देखभाल सेवा के राष्ट्रीय नियामक के रूप में, हम आपके अधिकारों की रक्षा और समर्थन करते हैं ताकि आप इस बारे में आश्वस्त रहें कि आपकी देखभाल सुरक्षित, गुणवत्तापूर्वक, आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने वाली और आपको यथसंभव सबसे अच्छा जीवन जीने में सहायता प्रदान करने वाली होगी।

स्वतंत्र वयोवृद्ध देखभाल शिकायत आयुक्त (Aged Care Complaints Commissioner), आयोग के अंदर कार्यरत होता है और सभी चिंताओं और शिकायतों का गोपनीय रूप से, समय पर और निष्पक्ष तरीके से समाधान किए जाना सुनिश्चित करता है।

आपकी गोपनीयता महत्वपूर्ण है

हम जिन तरीकों से आपकी सहायता कर सकते हैं, वे परिस्थिति अनुरूप ढलने वाले और मददगार होते हैं। जब आप हमारे समक्ष कोई चिंता व्यक्त करते/ती हैं, तो यह आप तय करते/ती हैं कि हम आगे कैसे बढ़ेंगे, और आपकी गोपनीयता को हर समय सुरक्षित रखा जाता है।

आप शिकायत कर सकते/ती हैं और समाधान प्रक्रिया का हिस्सा भी बन सकते/ती हैं। आप अपनी चिंता को गोपनीय रखने या गुमनाम रहने के लिए भी कह सकते/ती हैं।

आप परिवार के किसी सदस्य या समर्थक को आपकी ओर से चिंता व्यक्त करने के लिए भी चुन सकते/ती हैं।

हम यह चाहते हैं कि आप, आपका परिवार और समर्थक, बिना किसी संभावित नतीजे के डर के, पूरे आत्मविश्वास से मुद्दे और चिंताएँ व्यक्त करें और यह जानें कि उनका समाधान निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से किया जाएगा।

हम आपके अधिकारों की रक्षा करने और उन्हें सक्षम बनाने के लिए प्रतिबद्ध हैं।



Liz Hefren-Webb

Liz Hefren-Webb

वयोवृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयुक्त (Aged Care Quality and Safety Commissioner)



Treasure Jennings

Treasure Jennings

वयोवृद्ध देखभाल शिकायत आयुक्त (Aged Care Complaints Commissioner)

और अधिक जानकारी

- वृद्ध व्यक्ति पक्षसमर्थन संपर्क (Older Persons Advocacy Network, OPAN) से संपर्क करें। यदि आपको सरकार द्वारा फंड (धन-राशि) प्राप्त वयोवृद्ध देखभाल सेवा के बारे में जानकारी या सहायता की आवश्यकता है, तो आप वयोवृद्ध देखभाल पक्षसमर्थक लाइन (Aged Care Advocacy Line) से निःशुल्क, गोपनीय और स्वतंत्र सहायता ले सकते/ती हैं। आप **1800 700 600** पर फ़ोन करके या **opan.org.au** पर जाकर किसी पक्षसमर्थक से बात कर सकते/ती हैं।
- अपने प्रदाता के बारे में फ़ीडबैक देने या शिकायत करने के लिए वयोवृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) से **1800 951 822** (निःशुल्क कॉल) या **agedcarequality.gov.au** पर संपर्क करें।



फोन

1800 951 822



वेब

agedcarequality.gov.au



डाक

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, आपकी राजधानी में