Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

# ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਗੁਣਵੱਤਾ ਭਰਪੂਰ ਦੇਖਭਾਲ ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ

ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਪਾਠਕ,

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹਾਲੀਆ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਬਾਅਦ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੇ ਕੋਲ ਹੁਣ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਹਨ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ, ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਤਰਜੀਹਾਂ ਦੱਸਣ, ਆਪਣੇ ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਪਛਾਣ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਨ ਦਾ, ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹਿਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਵੀ ਹੈ।

ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਮਾਨਤਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹਰ ਕੋਈ ਇੱਕ ਨਿਵੇਕਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਤਰਜੀਹਾਂ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਵਿਲੱਖਣ ਹਨ।

## ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ

ਤੁਸੀਂ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਇੱਜ਼ਤ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੁਝ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਚ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਇਹ ਕਰੇਗਾ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ
- ਤੁਹਾਡੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਨਿੱਤਨੇਮ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਤਰਜੀਹਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨਾ
- ਤੁਹਾਡੇ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਣਾ, ਸੁਣਨਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੇਵਲ ਉਹੀ ਦਵਾਈਆਂ ਲੈ ਰਹੇ ਹੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਡਾਕਟਰ ਵੱਲੋਂ ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ
- ਭੋਜਨ ਅਤੇ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਸੰਦ ਹਨ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਰੱਖਣਾ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹਨ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਕੁਝ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਸਹੀ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਿਹਾ, ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਗੱਲ ਦੱਸਣਾ ਚੰਗਾ ਹੈ। ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨੂੰ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣਾ, ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਆਲੇ-ਦੁਆਲੇ ਦੇ ਹੋਰ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਤਜ਼ਰਬੇ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਅਕਸਰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਸੌਖਾ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਤਰੀਕਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਸੌਖੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਵਰਤਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਿਜ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਨਾਲ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਮਿਲੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣਾ
- ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕਿਹੜੀ ਚੀਜ਼ ਵੱਖਰੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰੇ
- ਸਾਡੀ ਭੂਮਿਕਾ ਸਮਝਾਉਣਾ ਅਤੇ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਫ਼ੰਡ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀਆਂ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਕੌਮੀ ਅਧਿਨਿਯਮਕ (ਰੈਗੂਲੇਟਰ) ਵਜੋਂ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ਵਾਸ਼ ਹੋਵੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜਿਉਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ।

ਨਿਰਪੱਖ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਜੋ ਗੁਪਤ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ।

## ਤੁਹਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਉਹ ਲੋੜ-ਮੁਤਾਬਕ ਅਤੇ ਮਦਦਗਾਰ ਹੋਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚਿੰਤਾ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਫ਼ੋਨ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਵਧੀਏ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਚਿੰਤਾ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਜਾਂ ਗੁੰਮਨਾਮ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਆਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਜੀਅ ਜਾਂ ਸਹਿਯੋਗੀ ਵੱਲੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਚਿੰਤਾ ਦੱਸਣ ਦੀ ਚੋਣ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਪਰਿਵਾਰ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ, ਮੁੱਦਿਆਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣ ਲਈ ਆਤਮ-ਵਿਸ਼ਵਾਸ਼ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ, ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਣਦੇ ਹੋਣ ਕਿ ਸੰਭਾਵੀ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੇ ਡਰ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

**ਲਿਜ਼ ਹੈਫ਼ਰਨ-ਵੈੱਬ**
ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨਰ

**ਟਰੱਯੀਅਰ ਜੇਨਿੰਗਜ਼**
ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਕਮਿਸ਼ਨਰ

## ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ

- ਓਲਡਰ ਪਰਸਨਜ਼ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਨੈਟਵਰਕ (OPAN) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਫ਼ੰਡ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀਆਂ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਲਾਈਨ ਮੁਫ਼ਤ, ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ **1800 700 600** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਵਕਾਲਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ **opan.org.au** 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਬਾਰੇ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਲਈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨਾਲ **1800 951 822** (ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ) ਜਾਂ **agedcarequality.gov.au** 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

April 2026

**ਫ਼ੋਨ**
1800 951 822

**ਵੈੱਬ**
agedcarequality.gov.au

**ਚਿੱਠੀ ਭੇਜੋ**
ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਜਧਾਨੀ ਸ਼ਹਿਰ ਵਿੱਚ Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819