



# शिकायत सेवा हम आपको प्रदान करते हैं

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

## हम क्या करें?

हम आपके या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्त पोषित वृद्ध देखभाल प्रदाताओं से प्राप्त की जा रही देखभाल या सेवाओं की गुणवत्ता से जुड़ी आपकी चिंताओं के संबंध में आपकी सहायता कर सकते हैं। ये सेवाएं घर पर या वृद्ध देखभाल घर में मदद के लिए वृद्ध देखभाल सेवाएं हो सकती हैं, जिनमें शामिल हैं:

- आवासीय देखभाल या आवासीय राहत देखभाल
- होम केयर पैकेज
- कॉमनवेलथ होम सपोर्ट प्रोग्राम
- ट्रांजिशन केयर, और नेशनल एबओरिजिनल एंड टोरेस स्ट्रेट आइलैंड फ्लेक्सिबल एज्ड केयर प्रोग्राम सहित फ्लेक्सिबल केयर।

हम सेवा प्रदाता के साथ सीधे अपनी चिंताओं को हल करने के लिए आपका समर्थन कर सकते हैं। हम सेवा प्रदाता की जिम्मेदारियों से संबंधित शिकायतों की भी जांच कर सकते हैं। इसमें उदाहरण के लिए, देखभाल, गतिविधियों का चुनाव, भेदभाव, खानपान, संचार या भौतिक वातावरण शामिल हैं।

हम प्रत्येक मामले की परिस्थितियों के आधार पर चिंताओं को हल करने के लिए विभिन्न तरीकों का उपयोग करते हैं। यह हमें आपकी चिंताओं के आधार पर सबसे अधिक प्रासंगिक, व्यावहारिक और कुशल दृष्टिकोण का चयन करने की अनुमति देता है।

## नियामक कार्रवाई पर विचार करें

आपके द्वारा उठाए गए मुद्दे या शिकायत के संबंध में जानकारी को हमारे गुणवत्ता मूल्यांकन और निगरानी समूह को एक नियामक प्रतिक्रिया पर विचार करने के लिए प्रदान किया जा सकता है। यह आमतौर पर एज केयर क्वालिटी मानकों के खिलाफ सेवा के प्रदर्शन से संबंधित है। आपके द्वारा प्राप्त की जाने वाली देखभाल और सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में जानकारी या प्रणालीगत मुद्दों के बारे में जानकारी जो पहचान की

गई है, का उपयोग किसी साइट ऑडिट या गुणवत्ता की समीक्षा, या सेवा में अन्य अनुपालन निगरानी यात्राओं की योजना बनाने के लिए किया जा सकता है। अधिक महत्वपूर्ण मुद्दे देखभाल और सेवाओं की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए सेवा में एक तत्काल यात्रा का संकेत दे सकते हैं। यह वह जगह है जहां हम चिंतित हैं कि सेवा गुणवत्ता मानकों को पूरा नहीं कर रही है और उपभोक्ता की सुरक्षा, स्वास्थ्य या भलाई जोखिम में है।

## हम नहीं कर सकते:

- एक वृद्ध देखभाल सेवा के बारे में चिंताओं की जांच करें जो ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्त पोषित नहीं हैं
- उन चिंताओं की जांच करें जो *एज्ड केयर एक्ट 1997 (Aged Care Act 1997)* के तहत सेवा प्रदाता की जिम्मेदारियों या ऑस्ट्रेलियाई सरकार के साथ उनके वित्तपोषण समझौते से संबंधित नहीं हैं।
- यह कहना कि वृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले व्यक्ति की ओर से वित्तीय, कानूनी या स्वास्थ्य संबंधी निर्णय किसे लेने चाहिए
- सेवा प्रदाता की रोजगार व्यवस्था पर टिप्पणी करें जैसे कि मजदूरी या रोजगार की स्थिति
- कानूनी सलाह दें
- सेवा प्रदाताओं से किसी के रोजगार को समाप्त करने के लिए कहें
- मौत के कारण की जांच, यह कोरोना की भूमिका है
- हमेशा यह निर्धारित करें कि कोई विशेष घटना घटित हुई है या नहीं, खासकर यदि हमें घटना के परस्पर विरोधी खाते मिलते हैं
- किसी व्यक्ति को क्या उपचार प्राप्त करना चाहिए, इसके बारे में नैदानिक सलाह प्रदान करें।

हम उन शिकायतों का उल्लेख कर सकते हैं जो हमारे दायरे से बाहर अन्य संगठनों के लिए आती हैं। अगर हम आपकी मदद नहीं कर सकते, तो हम पहचानने की कोशिश करेंगे कि कौन कर सकता है।

## Aged Care Quality and Safety Commission

## आप हमारी मदद कैसे कर सकते हैं:

आपको जल्द से जल्द बताएं कि क्या आपकी शिकायत हमारे दायरे में नहीं है और जहां संभव हो, आपको अन्य संगठनों का विवरण दें जो आपकी सहायता करने में सक्षम हो सकते हैं।

शिकायत के मुद्दे (मुद्दों) को स्पष्ट रूप से पहचानें और वृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले व्यक्ति के लिए सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त करने के लिए हमारे साथ काम करें।

जितनी जल्दी हो सके शिकायतों को स्वीकार करें।

किसी भी विशेष आवश्यकता के बारे में हमें तुरंत बताएं ताकि हम आपकी सहायता कर सकें।

बताएं कि हम आपकी शिकायत का समाधान कैसे करेंगे। हम आपकी चिंताओं को सरल तरीके से लेकर अधिक औपचारिक लंबी प्रक्रियाओं तक हल करने का सबसे अच्छा तरीका चुनेंगे।

हमें बताएं कि आपने अपनी चिंताओं को व्यक्त करने के लिए क्या कदम उठाए हैं।

शिकायत में शामिल सभी प्रासंगिक लोगों के साथ संपर्क और काम करें।

हमारे साथ सहयोग करें और जितनी जल्दी हो सके जानकारी के लिए हमारे अनुरोधों का जवाब दें।

अपनी शिकायत के लिए संपर्क व्यक्ति का नाम दें और आपसे नियमित रूप से बात करें कि आपकी शिकायत किस तरह से आगे बढ़ रही है।

जितनी जल्दी हो सके, उतनी जानकारी प्रदान करें।

आपकी बात सुनें और आपको प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए उचित अवसर प्रदान करें ताकि हम आपकी चिंताओं का पता लगा सकें।

हमारे साथ शिष्टाचार और सम्मान के साथ और बिना भेदभाव के व्यवहार करें।

आपके द्वारा किए गए किसी भी निर्णय के कारणों को बताएं और आपको अपनी बात कहने के अवसर प्रदान करें।

प्रक्रिया के किसी भी स्तर पर हमारी सेवा के बारे में प्रतिक्रिया दें।

अपनी शिकायत को असरदार तरीके से हल करें और परिणाम पर आपको प्रतिक्रिया दें।

आपको अपने समीक्षा अधिकारों के बारे में बताएं।

निष्पक्ष रूप से, नैतिक रूप से और तटस्थ भाव से कार्य करें।

आपके साथ शिष्टाचार और सम्मान के साथ और बिना भेदभाव के व्यवहार करें।

शिकायतों से सीखें और वृद्ध देखभाल में सुधार के अवसरों पर कार्य करें।

इस प्रकाशन में उपलब्ध सभी जानकारी जनवरी 2020 के अनुसार सही है।



फ़ोन

1800 951 822



वेब

agedcarequality.gov.au



लिखें

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