



चिंता व्यक्त करने के लिए शीर्ष सुझाव



यदि आपको अपनी या किसी और को मिल रही वयोवृद्ध देखभाल के बारे में कोई चिंता है, तो आप इस बारे में बता सकते/ती हैं।

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।

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

कोई भी चिंता व्यक्त करने से पहले

अपनी चिंता के बारे में यथासंभव स्पष्ट रूप से बताना महत्वपूर्ण है।

अपनी चिंताओं के बारे में लिखने या अपने किसी भरोसेमंद व्यक्ति के साथ इस बारे में बात करने की कोशिश करें। इससे आपको जानकारी को तर्कसंगत रूप से एक साथ रखने में सहायता मिल सकती है। जितने हो सके उतने विवरण देने की कोशिश करें, जिसमें नाम, तिथियाँ और स्थान शामिल हैं।

इससे प्रदाता, कर्मचारी या ज़िम्मेदार व्यक्ति को घटना के बारे में जानने में आसानी होती है। इससे आपके पास अपनी चिंताओं का लिखित रिकॉर्ड भी रहता है।

अपनी चिंता व्यक्त करने के बाद आप क्या कदम उठाया जाना देखना चाहते/ती हैं, इस बारे में सोचना भी महत्वपूर्ण है। यह ध्यान में रखें कि यह उचित, संभव और देखभाल प्राप्त करने वाले वृद्धजनों के सर्वोत्तम हित में होना चाहिए।

यदि आपको किसी वयोवृद्ध देखभाल (एजेंड केयर) प्रदाता, कर्मचारी या ज़िम्मेदार व्यक्ति के बारे में चिंता है, तो आप प्रदाता को या हमें इस बारे में बता सकते/ती हैं। 'ज़िम्मेदार व्यक्ति' का अर्थ उस व्यक्ति से है जो प्रदाता द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के लिए ज़िम्मेदार होता है या उन सेवाओं को काफी प्रभावित करता है।

अपनी चिंता व्यक्त करने में सहायता के लिए सुझाव

- अपनी चिंता के बारे में सबसे पहले अपने प्रदाता को बताना आमतौर पर चीज़ों के समाधान का सबसे आसान और तेज़ ढंग होता है। अपने विचार व्यक्त करना सुरक्षित है, और इससे सभी के लिए देखभाल की गुणवत्ता बेहतर हो सकती है। कोई भी प्रदाता, कर्मचारी या ज़िम्मेदार व्यक्ति आपको इसलिए कोई सज़ा नहीं दे सकता है या आपके साथ अलग व्यवहार नहीं कर सकता है क्योंकि आपने कोई चिंता व्यक्त की है।
- प्रदाता से इस बारे में पूछें कि वे चिंताओं से कैसे निपटते हैं और इनका समाधान करने में कितना समय लग सकता है।
- यदि आप किन्हीं जटिल या गंभीर मुद्दों को लेकर चिंतित हैं, तो आप मैनेजर से बात करवाए जाने के लिए कह सकते/ती हैं।
- किसी से व्यक्तिगत रूप से मिलने के लिए समय तय करने से उनके लिए आपकी चिंताओं पर ध्यान देना अधिक आसान हो सकता है।
- आपको या आपके किसी प्रियजन को प्रभावित करने वाली चीज़ों को लेकर परेशान, क्रोधित या निराश होना आम बात है। लेकिन, सबसे उचित यही है कि घटना के बारे में बताते हुए आप तथ्यों पर ही ध्यान दें, ताकि प्रदाता, कर्मचारी या ज़िम्मेदार व्यक्ति को आपकी चिंता का आकलन करने में मदद मिल सके।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके प्रदाता को आपकी चिंता के बारे में पता लग गया है, उन्हें इसे आपके लिए दोहराने के लिए कहें। आप उन्हें इसे लिखित रूप में देने के लिए भी कह सकते/ती हैं।
- किसी भी चिंता के बारे में बताना कठिन हो सकता है। आप इनसे मदद ले सकते/ती हैं:
 - कोई मित्र, परिवार का सदस्य या समर्थक
 - कोई वयोवृद्ध देखभाल पक्षसमर्थक, ऐसा स्वतंत्र व्यक्ति जो आपकी चिंताओं के बारे में सुन सकता है और जानकारी दे सकता है। किसी निःशुल्क वयोवृद्ध देखभाल पक्षसमर्थक का पता लगाने के लिए, [वृद्ध व्यक्ति पक्षसमर्थन संपर्क \(Older Persons Advocacy Network, OPAN\)](#) को **1800 700 600** पर फ़ोन करें।
- यदि आप अपने प्रदाता से अपनी चिंता के बारे में 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।
- फ़ीडबैक देना, इस प्रक्रिया में शामिल हुए बिना कि हम आपकी चिंता का प्रबंधन कैसे करते हैं, हमें अपनी चिंता के बारे में बताने का एक तरीका है। यदि आप शामिल होना चाहते/ती हैं, तो शिकायत करना सबसे सही विकल्प है।

अप्रैल 2026

आयोग से संपर्क करना आसान और निःशुल्क है

कोई भी व्यक्ति हमारे समक्ष वयोवृद्ध देखभाल संबंधी चिंता व्यक्त कर सकता है, इनमें शामिल हैं:

- वयोवृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले वृद्ध लोग
- वयोवृद्ध देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों के परिवार, मित्र, देखभालकर्ता और समर्थक
- वयोवृद्ध देखभाल कर्मचारी और स्वयंसेवक
- स्वास्थ्य और मेडिकल पेशेवर।

चिंता व्यक्त करने के लिए, हमसे इस माध्यम से संपर्क करें:

- ☎ 1800 951 822
- 🖱 agedcarequality.gov.au
- ✍ Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, आपकी राजधानी में

इस संसाधन को ऑनलाइन देखें

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

