



वयोवृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) क्या है?



वयोवृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग में, हमारा उद्देश्य ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा फंड (धन-राशि) प्राप्त वयोवृद्ध देखभाल सेवाओं का उपयोग करने वाले लोगों को सुरक्षा प्रदान करना है।

जब आप वयोवृद्ध सेवाएँ प्राप्त करते/ती हैं, तो आपको ये अधिकार मिलते हैं:

- गरिमापूर्ण और सम्मानजनक बर्ताव किए जाना
- आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने वाली सुरक्षित और गुणवत्तापूर्वक देखभाल

हम यह सुनिश्चित करने में मदद करते हैं कि सेवाएँ सर्वोत्तम संभव देखभाल प्रदान करती हैं और अधिकार कथन के अनुरूप सेवाएँ प्रदान करती हैं।

हम ऐसा इस प्रकार करते हैं:

- वयोवृद्ध देखभाल देने के लिए प्रदाताओं का पंजीकरण करना
- यह जाँचना कि सेवाएँ वयोवृद्ध देखभाल गुणवत्ता मानकों (Aged Care Quality Standards) को पूरा करती हैं
- यह सुनिश्चित करना कि प्रदाता और कर्मचारी वयोवृद्ध देखभाल आचार-संहिता के अनुरूप पेश आते हैं
- वयोवृद्ध देखभाल सेवाओं संबंधी शिकायतों की जाँच करना
- यदि प्रदाता मानकों को पूरा नहीं करते हैं या लोगों के अधिकारों का सम्मान नहीं करते हैं, तो उनके लिए परिवर्तन करना आवश्यक बनाना
- यह सुनिश्चित करना कि प्रदाता फीस (शुल्क), कंटीव्यूथन्स (योगदानों) और फंडिंग (धन-राशि) का उचित रूप से प्रबंधन करें
- यह सुनिश्चित करना कि नए एजेंड केयर (वयोवृद्ध देखभाल) संगठन उचित हों
- गंभीर घटनाओं की जाँच करना
- हमारे निष्कर्षों के बारे में जानकारी प्रकाशित करना
- यह समझाना कि अच्छी देखभाल का क्या अर्थ है और सेवाओं से क्या उम्मीद करें।

हमारे काम में अधिकतर एजेंड केयर सेवाएँ शामिल हैं, लेकिन इसमें रिटायरमेंट विलेज शामिल नहीं हैं।

हम आपकी सहायता कैसे कर सकते हैं?

अधिकार कथन आपके फ्रीडबैक देने और शिकायत करने के अधिकार की रक्षा करता है। अधिकार कथन को एजेंड केयर एक्ट 2024 में प्रस्तुत किया गया था और इसमें वयोवृद्ध देखभाल सेवा प्राप्त करते समय आपके पास उपलब्ध अधिकारों के बारे में बताया गया है।

यदि आप अपनी देखभाल को लेकर चिंतित हैं, तो आप अपनी सेवा को आपके साथ मिलकर काम करते हुए इसे ठीक करने के लिए कह सकते/ती हैं।

आपकी सेवा में फ्रीडबैक और शिकायतों का जवाब देने की प्रक्रिया अवश्य होनी चाहिए। उन्हें आपको यह बताना चाहिए कि वे आपकी चिंताओं के समाधान के लिए क्या कदम उठा रहे हैं। शिकायत करने की वजह से वे आपके साथ अलग व्यवहार नहीं कर सकते हैं।

हमारे पास निःशुल्क शिकायत सेवा उपलब्ध है। यदि आप अपनी चिंताओं पर अपने प्रदाता के जवाब से अप्रसन्न हैं, तो आप हमसे बात कर सकते/ती हैं। आप हमसे अपनी सेवा या अधिकारों के बारे में भी प्रश्न पूछ सकते/ती हैं।

हम आपकी मदद इस प्रकार करेंगे:

- आपकी बात सुनना
- आपको सही जानकारी देना
- आपकी चिंताओं के समाधान के लिए आपके और आपकी सेवा के साथ मिलकर काम करना।

आप अपने परिवार के किसी सदस्य, मित्र या पक्षसमर्थक को हमसे संपर्क करने की अनुमति दे सकते/ती हैं। यदि आप चाहें तो बातचीत गोपनीय या गुमनाम रह सकती है।

आप हमसे फ़ोन, ऑनलाइन फ़ॉर्म, ईमेल या डाक से संपर्क कर सकते/ती हैं।

आप और कहाँ से सहायता प्राप्त कर सकते/ती हैं?

आप किसी स्वतंत्र वयोवृद्ध देखभाल पक्षसमर्थक से सहायता प्राप्त कर सकते/ती हैं। पक्षसमर्थक निम्नलिखित काम कर सकता/ती है:

- आपके अधिकारों को समझने में आपकी सहायता करना
- वयोवृद्ध देखभाल संबंधी समस्या के बारे में आपकी सेवा से बात करने में आपकी सहायता करना
- हमारे पास शिकायतें दर्ज करना
- आपकी वयोवृद्ध देखभाल संबंधी समस्याओं का समाधान करना।

आप वृद्ध व्यक्ति पक्षसमर्थन संपर्क (Older Persons Advocacy Network, OPAN) की वेबसाइट पर जाकर या उन्हें **1800 700 600** पर फ़ोन करके निःशुल्क एवं गोपनीय सहायता प्राप्त कर सकते/ती हैं।



अधिकार कथन
(Statement of Rights)
[agedcarequality.gov.au/
older-people/your-rights](https://agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights)



वयोवृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग
(Aged Care Quality and Safety
Commission)
agedcarequality.gov.au/contact-us



वयोवृद्ध देखभाल आचार-संहिता
(Aged Care Code of Conduct)
[agedcarequality.gov.au/older-people/
your-rights/aged-care-code-conduct](https://agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct)



वयोवृद्ध देखभाल गुणवत्ता मानक
(Aged Care Quality Standards)
[agedcarequality.gov.au/
older-australians/your-rights/
aged-care-quality-standards](https://agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards)



वृद्ध व्यक्ति पक्षसमर्थन संपर्क
(Older Persons Advocacy
Network) वेबसाइट
opan.org.au

