Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ) ਕੀ ਹੈ?

ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਿਖੇ, ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੋ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀ ਸਰਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਫ਼ੰਡ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀਆਂ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ:

- ਇੱਜ਼ਤ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਦਾ
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਭਰਪੂਰ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸੰਭਵ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

- ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਦਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਾ
- ਇਹ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ
- ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ
- ਪ੍ਰਦਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ, ਜੇ ਉਹ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਜਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਆਦਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਫ਼ੀਸਾਂ, ਮਾਲੀ ਯੋਗਦਾਨਾਂ ਅਤੇ ਫ਼ੰਡਿੰਗ ਦਾ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੇ ਹਨ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਸੰਭਾਵੀ ਨਵੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਢੁੱਕਵੀਆਂ ਹਨ
- ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ
- ਸਾਡੀਆਂ ਖੋਜਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
- ਇਹ ਸਮਝਾਉਣਾ ਕਿ ਵਧੀਆ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਕੀ ਮਤਲਬ ਹੈ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਹੈ।

ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਡੇ ਕੰਮ ਅੰਦਰ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਪਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਰਿਟਾਇਰ ਹੋ ਕੇ ਰਹਿਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ?

ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। *ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕਾਨੂੰਨ 2024* ਵਿੱਚ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਹਨ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਣ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵੱਖਰਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੇਵਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਕਿਵੇਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨਾ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ
- ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ।

ਤੁਸੀਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਜੀਅ, ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਵਕਾਲਤੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਗੁਪਤ ਜਾਂ ਗੁੰਮਨਾਮ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਫ਼ੋਨ, ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ ਮਦਦ ਕਿੱਥੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਵਕਾਲਤੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਆਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇੱਕ ਵਕਾਲਤੀ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨਾ
- ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੁੱਦੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨਾ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਣਾ
- ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੰਬੰਧੀ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ।

ਓਲਡਰ ਪਰਸਨਜ਼ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ **1800 700 600** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights

ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ
agedcarequality.gov.au/contact-us

ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct

ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਮਿਆਰ
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards

ਓਲਡਰ ਪਰਸਨਜ਼ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ
opan.org.au