



જ્યારે તમે અમારી પાસે એક ચિંતા રૂજ કરો છો ત્યારે શાની અપેક્ષા રાખવી



Aged Care Quality and Safety Commission (એજેડ કેર ક્વોલિટી એન્ડ સેફ્ટી કમીશન)માં અમારી ભૂમિકા એવા વૃદ્ધ લોકોના હક્કો, સુખાકારી અને હિતોનું રક્ષણ કરવાની છે કે જેઓ ઓસ્ટ્રેલીયન સરકાર દ્વારા નાણાંકીય ભંડોળ ધરાવતી વૃદ્ધ સંભાળ સેવાઓનો ઉપયોગ કરે છે. જો તમને વૃદ્ધ સંભાળ અંગે ચિંતા હોય તો, તેની રૂજઆત કરવી જરૂરી છે. તે તમારો હક્ક છે.

ઓસ્ટ્રેલીયામાં એજેડ કેર કાયદાઓમાં તાજેતરના ફેરફારો બાદ વૃદ્ધ લોકો હવે વધુ મજબૂત હક્કો અને સુરક્ષા ધરાવે છે. આ ફેરફારોમાં વૃદ્ધ સંભાળ સેવાઓ મેળવતા વૃદ્ધ લોકો માટે એક સ્ટેટમેન્ટ ઓફ રાઈટ્સનો સમાવેશ કરે છે. તે તમારા પોતાના નિર્ણયો કરવાના, આદર થવાના અને સલામત અનુભવવાના હક્કનો સમાવેશ કરે છે.

વૃદ્ધ લોકો તેમની જરૂરીયાતો અને પસંદગીઓ જાણાવવાનો, તેમની સંસ્કૃતિ અને ઓળખનો આદર કરાવવાનો, અને તેમના સમુદાય સાથે જોડાયેલા રહેવાનો પણ અધિકાર ધરાવે છે.

ચિંતા કેવી રીતે રૂજ કરવી

વૃદ્ધ સંભાળ પ્રદાતાઓએ એ વાતની ખાતરી કરવાની જરૂર રહે છે કે તેમની સેવાઓ વૃદ્ધ વ્યક્તિઓની જરૂરીયાતોને અનુકૂળ આવે છે.

જો તમને એક વૃદ્ધ સંભાળ પ્રદાતા, કામદાર કે જવાબદાર વ્યક્તિ અંગે ચિંતા હોય તો, તમે પ્રદાતા પાસે કે અમારી પાસે રૂજઆત કરી શકો છો. “જવાબદાર વ્યક્તિ” એ એક એવી વ્યક્તિ છે જે પ્રદાતા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટે જવાબદાર છે અથવા તેના ઉપર નોંધપાત્ર પ્રભાવ ધરાવે છે.

તમે પ્રતિભાવ આપીને કે ફરિયાદ કરીને અમારી પાસે તમારી ચિંતા રૂજ કરી શકો છો. પ્રતિભાવ આપવાની બાબત એ ઉકેલની પ્રક્રિયા (અમે તેના ઉપર કેવી રીતે ધ્યાન આપીએ છીએ) માં જોડાયા વિના તમારી ચિંતા અંગે અમને જાણાવવાની રીત છે.

અમે તમારી ચિંતા ઉપર કેવી રીતે ધ્યાન આપીએ છીએ તેમાં જો તમે જોડાવા માંગતા હોવ તો, ફરિયાદ કરવી એ ઉત્તમ છે.

અમે કેવી રીતે મદદ કરી શકીએ

જ્યારે તમે સૌપ્રથમ એક ચિંતા રૂજ કરવા માટે અમારો સંપર્ક કરો છો ત્યારે, અમે:

- તમને 3 કામકાજ દિવસોમાં જાણાવીશું કે અમને તમારી ફરિયાદ મળી છે
- તમારી ચિંતાઓને ધ્યાનથી સાંભળીશું
- તમારી પાસે માહિતી માંગીશું અને કોઈપણ જોખમોની આકારણી કરીશું

- તમે શું બને તેમ ઈચ્છો છો તેની ચર્ચા કરીશું
- અમે શું કરીએ છીએ અને અમે કઈ રીતે મદદ કરી શકીએ છીએ તે સમજાવીશું
- જો વૃદ્ધ વ્યક્તિ હાનિનાં ગંભીર જોખમ ઉપર હોય તો તો તુરંત પગલા લઈશું.

તમારી ચિંતા શેના વિશે છે તેના આધારે, અમે નીચેની રીતે મદદ કરી શકીએ છીએ:

- તમારા હક્કો સમજાવીને
- પ્રદાતા અલગ રીતે શું કરે તેવું તમે ઈચ્છો છો તેનો ઉકેલ શોધીને
- એ વાતની ખાતરી કરીને કે પ્રદાતા તેમની જવાબદારીઓ પૂરી કરી રહ્યા છે
- તેઓ કઈ રીતે બાબતને ઠીક કરશે તે અંગે તમારી અને તમારા પ્રદાતા વચ્ચે એક સહમતી લાવવામાં, સંબંધો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં અને તેને ફરીથી બનતા અટકાવવામાં મદદ કરીને
- તમને એક મફત હિમાયતી સેવાના સંપર્કમાં લાવીને જેથી તેઓ તમને મદદ કરી શકે
- જો અમે મદદ કરવા માટેના યોગ્ય વ્યક્તિઓ ન હોઈએ તો એ વાતની ખાતરી કરવામાં કે તમારી ચિંતા ક્યા લઈ જવી તે તમે જાણો.

રજૂઆત કરવી એ સલામતીભર્યું છે

વૃદ્ધ લોકોની સલામતી અને સુખાકારી મહત્વની છે અને તે [સ્ટેટમેન્ટ ઓફ રાઈટ્સ](#) દ્વારા રક્ષામાં આવે છે. રજૂઆત કરવાની બાબત દરેક વ્યક્તિ માટે સંભાળની ગુણવત્તા સુધારી શકે છે.

એક પ્રદાતા, કામદાર કે જવાબદાર વ્યક્તિ ચિંતા રજૂ કરવા માટે તમને સજા કરી શકતો નથી કે તમારી સાથે અલગ રીતે વ્યવહાર કરી શકતો નથી.

જ્યારે તમે અમારી પાસે ચિંતા રજૂ કરો છો, ત્યારે તમે :

- તમારી ઓળખ (નામ, વ્યક્તિગત માહિતી અને સંપર્કની વિગતો) અમને નહીં જાણાવવાનું પસંદ કરી શકો છો
- પ્રદાતા પાસે ફરિયાદમાં શામેલ કોઈપણ વ્યક્તિની ઓળખ નહીં જાણાવવાનું પસંદ કરી શકો છો

- જો તમે અમને તમારા સંપર્કની વિગતો આપો તો, નિયમિત માહિતીઓ મેળવવા સહીત, તમારી ચિંતા ઉપર અમે કેવી રીતે ધ્યાન આપીએ છીએ તેમાં શામેલ બની શકો છો
- અમુક હક્કો અને સુરક્ષાઓ ધરાવશો, જો તમે અમને તે માહિતી આપશો જે બતાવે છે કે પ્રદાતા, કામદાર કે જવાબદાર વ્યક્તિ વૃદ્ધ સંભાળના કાયદા હેઠળ તેમની જવાબદારીઓ પૂરી કરી રહ્યા નથી. આને [વહીસલબંધોવર સુરક્ષાઓ](#) કહેવામાં આવે છે.

જો તમે ચિંતિત હોવ તો, અમારી મૈત્રીપૂર્ણ ગ્રાહક સંપર્ક ટીમનો સ્ટાફ તમને મદદ કરવા હાજર હોય છે.

ચિંતાઓ કે જેમાં અમે મદદ કરી શકીએ છીએ

વૃદ્ધ સંભાળ પ્રદાતાઓ એવી જવાબદારીઓ ધરાવે છે જે તેમણે સરકારી નાણા મેળવવા માટે પૂરી કરવી જરૂરી છે. જો તમે ચિંતિત હોવ કે તમારા પ્રદાતા તે જવાબદારીઓ પૂરી કરતા ન હોઈ શકે તો, અમે મદદ કરી શકીએ છીએ.

અમે તમને તમે કે કોઈપણ વૃદ્ધ વ્યક્તિ મેળવી રહ્યા છે તેવી સંભાળ અંગેની ચિંતાઓ બાબતે તમને મદદ કરી શકીએ છીએ, જેવી કે:

- એક પ્રદાતા, કામદાર કે જવાબદાર વ્યક્તિ જે વૃદ્ધ સંભાળ કાયદા હેઠળની [તેમની જવાબદારીઓ પૂરી કરતા](#) નથી
- એક પ્રદાતા જે [સ્ટેટમેન્ટ ઓફ રાઈટ્સ સાથે સુસંગતતામાં કામ કરતા](#) નથી
- વ્યક્તિગત સંભાળ. જેવી કે સેવાઓ જે તમને શાવર સ્નાન કરવામાં, દવા લેવામાં, ખાવા કે આસપાસ ફરવામાં મદદ કરે છે
- વાતચીત, ઉદાહરણ તરીકે, એક પ્રદાતા, કામદાર કે જવાબદાર વ્યક્તિ તમને કેવી રીતે માહિતી જણાવે છે અને તમારા પ્રશ્નો કે ચિંતાઓનો પ્રતિભાવ આપે છે
- તમારું જીવવાનું પર્યાવરણ, ઉદાહરણ તરીકે સલામતી, સુરક્ષા અને સફાઈ
- અમુક ફીસ અને ચાર્જ્સ.

એપ્રિલ 2026

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

તમારા પાટનગર શહેરમાં Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819

આ સંશોધન ઓનલાઈન શોધો

agedcarequality.gov.au/resource-library/what-to-expect-when-you-raise-concern

