



जब आप हमारे समक्ष कोई चिंता व्यक्त करते/ती हैं तो क्या उम्मीद करें



वयोवृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) में हमारा उद्देश्य ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा फंड (धन-राशि) प्राप्त वयोवृद्ध देखभाल सेवाओं का उपयोग करने वाले वृद्धजनों के अधिकारों, कल्याण और हितों को सुरक्षा प्रदान करना है। यदि आपको वयोवृद्ध देखभाल संबंधी कोई चिंता है, तो इसके बारे में बताना महत्वपूर्ण है। यह आपका अधिकार है।

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 \(Statement of Rights\)](#) शामिल है। इनमें अपने निर्णय स्वयं लेने, सम्मानपूर्वक बर्ताव किए जाने और सुरक्षित महसूस करने का अधिकार शामिल है।

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

अपनी चिंता कैसे व्यक्त करें

वयोवृद्ध देखभाल प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करना होगा कि उनकी सेवाएँ वृद्धजनों की आवश्यकताओं के अनुरूप हों।

यदि आपको किसी वयोवृद्ध देखभाल (एज्ड 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।

आप फ्रीडबैक या शिकायत के माध्यम से [हमारे समक्ष अपनी चिंता व्यक्त](#) कर सकते/ती हैं। फ्रीडबैक देना, समाधान प्रक्रिया (हम इसका प्रबंधन कैसे करते हैं) में शामिल हुए बिना हमें अपनी चिंता के बारे में बताने का एक तरीका है।

यदि आप यह जानना चाहते/ती हैं कि हम आपकी चिंता का प्रबंधन कैसे करते हैं, तो शिकायत करना सबसे सही तरीका है।

हम कैसे सहायता कर सकते हैं?

जब आप किसी चिंता को व्यक्त करने के लिए हमसे पहली बार संपर्क करते/ती हैं, तो हम:

- आपको 3 कार्य दिवसों के भीतर यह बताएँगे कि आपकी शिकायत हमें मिल गई है
- आपकी चिंताओं को सुनेंगे
- आपसे जानकारी मांगेंगे और किन्हीं जोखिमों का आकलन करेंगे

- यह चर्चा करेंगे कि आप क्या कदम उठाए जाना चाहते/ती हैं
- बताएँगे कि हम क्या करते हैं और हम कैसे सहायता कर सकते हैं
- यदि किसी वृद्ध व्यक्ति को गंभीर जोखिम का खतरा है, तो तुरंत कार्रवाई करेंगे।

आपकी चिंता के प्रकार के आधार पर, हम आपकी सहायता इस प्रकार कर सकते हैं:

- आपके अधिकारों के बारे में बताना
- यह पता लगाना कि आप प्रदाता से कौन सा काम अलग तरीके से करवाना चाहेंगे/गी
- यह सुनिश्चित करना कि प्रदाता अपने दायित्वों को पूरा कर रहा है
- आपके और प्रदाता के मध्य यह समझौता करना कि वे समस्या का समाधान कैसे करेंगे, रिश्ते को ठीक कैसे करेंगे और इसे दोबारा घटित होने से कैसे रोकेंगे
- किसी निःशुल्क पक्षसमर्थन सेवा से जोड़ना ताकि वे आपकी सहायता कर सकें
- यह सुनिश्चित करना कि आपको यह पता हो कि यदि हम सहायता नहीं दे सकते हैं तो आपको अपनी चिंता कहाँ व्यक्त करनी है।

अपने विचार व्यक्त कर पाना सुरक्षित रूप से किए जाने वाला एक काम है

वृद्धजनों की सुरक्षा और कल्याण महत्वपूर्ण है और इसे [अधिकार कथन](#) के तहत सुरक्षा प्राप्त है। अपने विचार व्यक्त करने से सभी के लिए देखभाल की गुणवत्ता बेहतर हो सकती है।

कोई भी प्रदाता, कर्मचारी या ज़िम्मेदार व्यक्ति इसलिए आपको कोई सज़ा नहीं दे सकता है या आपके साथ अलग व्यवहार नहीं कर सकता है क्योंकि आपने कोई चिंता व्यक्त की है।

जब आप हमारे समक्ष चिंता व्यक्त करते/ती हैं, तो आप:

- हमें कोई भी पहचान संबंधी विवरण (नाम, व्यक्तिगत जानकारी और संपर्क विवरण) न बताने का विकल्प चुन सकते/ती हैं
- शिकायत में शामिल किसी भी व्यक्ति की पहचान प्रदाता के साथ साझा न करने का विकल्प चुन सकते/ती हैं

अप्रैल 2026

- नियमित अपडेट्स प्राप्त करने सहित हमारे द्वारा आपकी चिंता का प्रबंधन किए जाने के तरीके में शामिल हो सकते/ती हैं यदि आप हमें अपने संपर्क विवरण देते हैं तो।
- उस परिस्थिति में कुछ अधिकार और सुरक्षा प्राप्त करते/ती हैं, यदि आप हमें ऐसी जानकारी देते/ती हैं जो यह दर्शाती हो कि हो सकता है कि कोई प्रदाता, कर्मचारी या ज़िम्मेदार व्यक्ति वयोवृद्ध देखभाल कानून के तहत अपने दायित्व पूरे नहीं कर रहा है। इन्हें [व्हिसल ब्लोअर्स संरक्षण \(whistleblower protections\)](#) कहा जाता है।

यदि आप चिंतित हैं, तो हमारी मैत्रीपूर्ण ग्राहक संपर्क टीम के कर्मचारी आपकी सहायता के लिए उपलब्ध हैं।

चिंताएँ जिनमें हम सहायता कर सकते हैं?

वयोवृद्ध देखभाल प्रदाताओं को सरकारी फंडिंग (धन-राशि) प्राप्त करने के लिए कुछ ज़िम्मेदारियों को पूरा करने की आवश्यकता होती है। यदि आप अपने प्रदाता द्वारा उन ज़िम्मेदारियों को पूरा नहीं किए जाने को लेकर चिंतित हैं, तो हम सहायता कर सकते हैं।

हम आपको या किसी वृद्ध व्यक्ति को मिल रही देखभाल संबंधी चिंताओं में सहायता कर सकते हैं, जैसे कि:

- किसी प्रदाता, कर्मचारी या ज़िम्मेदार व्यक्ति द्वारा वयोवृद्ध देखभाल अधिनियम (एजेड केयर एक्ट) के तहत [अपनी ज़िम्मेदारियों को पूरा](#) नहीं किए जाना
- किसी प्रदाता द्वारा [अधिकार कथन](#) के अनुरूप कार्य न किए जाना
- व्यक्तिगत देखभाल (पर्सनल केयर), जैसे कि ऐसी सेवाएँ जिनमें आपको नहाने, दवा लेने, खाने-पीने या घूमने-फिरने में सहायता दी जाती है
- संचार-व्यवस्था, जैसे कि किसी प्रदाता, कर्मचारी या ज़िम्मेदार व्यक्ति द्वारा आपके साथ जानकारी कैसे साझा की जाती है और आपके प्रश्नों या चिंताओं का उत्तर कैसे दिया जाता है
- आपके रहन-सहन का वातावरण, जैसे कि बचाव, सुरक्षा और साफ-सफाई
- कुछ शुल्क और फीस।

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/what-to-expect-when-you-raise-concern

