



हामीसँग कुनै चिन्ता व्यक्त गर्दा तपाईंले के अपेक्षा गर्न सक्नुहुन्छ?



वृद्ध हेरचाह गुणस्तर तथा सुरक्षा आयोगमा हाम्रो भूमिका अष्ट्रेलिया सरकारद्वारा वित्तपोषित वृद्ध हेरचाह सेवाहरू प्रयोग गर्ने वृद्ध व्यक्तिको अधिकार, कल्याण र हितहरूको रक्षा गर्नु हो। यदि तपाईंलाई वृद्ध हेरचाहको बारेमा चिन्ता छ भने, आवाज उठाउनु महत्वपूर्ण हुन्छ। यो तपाईंको अधिकार हो।

अष्ट्रेलियामा वृद्ध हेरचाह कानूनमा भएको हालैको परिवर्तनपछि वृद्ध मानिसहरूलाई अब बलियो अधिकार र सुरक्षा प्राप्त भएको छ। यी परिवर्तनहरूमा वृद्ध हेरचाह सेवाहरू प्राप्त गर्ने वृद्ध व्यक्तिहरूको लागि [अधिकारको कथन](#) लगायतका रहेका छन्। यसमा आफ्नो निर्णय आफैँ लिने, सम्मान पाउने र सुरक्षित महसुस गर्ने अधिकार समावेश छ।

वृद्ध मानिसहरूलाई पनि उनीहरूको आवश्यकता र प्राथमिकताहरू व्यक्त गर्ने, आफ्नो संस्कृति र पहिचानको सम्मान पाउने र आफ्नो समुदायसँग जोडिन पाउने अधिकार छ।

कसरी चिन्ता व्यक्त गर्ने?

वृद्ध हेरचाह प्रदायकहरूले आफ्नो सेवाहरू वृद्ध मानिसहरूका आवश्यकताअनुरूप भएको सुनिश्चित गर्न आवश्यक छ।

यदि तपाईंलाई वृद्ध हेरचाह प्रदायक, कामदार वा जिम्मेवार व्यक्तिको बारेमा कुनै चिन्ता छ भने, तपाईं प्रदायकसँग वा हामीसँग कुरा गर्न सक्नुहुन्छ। एक 'जिम्मेवार व्यक्ति' त्यो व्यक्ति हो जो प्रदायकद्वारा प्रदान गरिएको सेवाप्रति जिम्मेवार छ वा त्यसमा महत्वपूर्ण प्रभाव पार्दछ।

तपाईंले प्रतिक्रिया दिएर वा उजुरी गरेर [हामीसँग आफ्नो चिन्ता व्यक्त गर्न](#) सक्नुहुन्छ। प्रतिक्रिया दिनु भनेको समाधान प्रक्रिया (हामी यसलाई कसरी व्यवस्थापन गर्छौं) मा संलग्न नभई तपाईंको चिन्ताको बारेमा हामीलाई बताउने तरिका हो।

यदि हामी तपाईंको चिन्तालाई कसरी व्यवस्थापन गर्छौं भन्नेमा तपाईं संलग्न हुन चाहनुहुन्छ भने, उजुरी गर्नु उत्तम हुन्छ।

हामी कसरी मद्दत गर्न सक्छौं?

जब तपाईं पहिलो पटक हामीलाई चिन्ता व्यक्त गर्न सम्पर्क गर्नुहुन्छ, हामी निम्न कुराहरू गर्नेछौं:

- हामी तपाईंको उजुरी ३ कामकाजी दिनभित्र प्राप्त गरेको जानकारी दिन्छौं
- तपाईंका चिन्ताहरू सुन्नेछौं
- तपाईंलाई जानकारीको लागि सोध्नेछौं र कुनै पनि जोखिमको मूल्याङ्कन गर्नेछौं

- तपाईं के भएको चाहनुहुन्छ भनेर छलफल गर्नेछौं
- हामी के गछौं र हामी कसरी मद्दत गर्न सक्छौं भनेर व्याख्या गछौं
- यदि कुनै वृद्ध व्यक्तिलाई हानिको गम्भीर जोखिम छ भने तुरुन्त कार्यवाही गछौं।

तपाईंको उजुरी के हो भन्ने आधारमा, हामी निम्नद्वारा मद्दत गर्न सक्छौं:

- तपाईंको अधिकारको व्याख्या गर्ने
- तपाईं प्रदायकले फरक तरिकाले के गरेको भन्ने चाहनुहुन्छ भनेर पत्ता लगाउने
- प्रदायकले आफ्नो दायित्व पूरा गरिरहेको सुनिश्चित गर्ने
- प्रदायकहरूले कसरी समस्या समाधान गर्नेछन्, सम्बन्ध पुनर्स्थापना गर्नेछन् र यसलाई फेरि हुनबाट रोक्नेछन् भन्ने विषयमा तपाईं र उनीहरूबीचको सम्झौतामा मद्दत गर्ने
- तपाईंलाई मद्दत गर्न सकून् भनेर तपाईंलाई निःशुल्क वकालत सेवाको सम्पर्कमा राख्ने
- यदि हामी मद्दत गर्ने सही व्यक्तिहरू होइनौं भने आफ्नो चिन्ता कहाँ लिएर जाने भन्ने कुरा तपाईंलाई थाहा छ भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्ने।

आवाज उठान गर्नु सुरक्षित छ।

ज्येष्ठ नागरिकहरूको सुरक्षा र कल्याण महत्त्वपूर्ण छ र यो [अधिकारको कथन \(Statement of Rights\)](#) द्वारा सुरक्षित छ। आवाज उठान गर्ने बानीले सबैको हेरचाहको गुणस्तरमा सुधार ल्याउन सक्छ।

प्रदायक, कामदार वा जिम्मेवार व्यक्तिले तपाईंलाई सजाय दिन सक्दैन वा चिन्ता व्यक्त गर्दा तपाईंलाई फरक व्यवहार गर्न सक्दैन।

जब तपाईं हामीसँग चिन्ता व्यक्त गर्नुहुन्छ, तपाईंले:

- हामीसँग तपाईंको पहिचान (नाम, व्यक्तिगत जानकारी र सम्पर्क विवरण) व्यक्त नगर्ने छनौट गर्न सक्नुहुन्छ
- प्रदायकसँग उजुरीमा संलग्न जोकोहीको पहिचान साझा नगर्ने छनौट गर्न सक्नुहुन्छ

- यदि तपाईंले हामीलाई आफ्नो सम्पर्क विवरण दिनुभयो भने, नियमित अद्यावधिकहरू प्राप्त गर्ने लगायत, हामी तपाईंको चिन्तालाई कसरी व्यवस्थापन गछौं भन्ने कुरामा संलग्न हुन सक्नुहुन्छ
- यदि तपाईंले हामीलाई प्रदायक, कामदार वा जिम्मेवार व्यक्तिले वृद्ध हेरचाह कानूनअन्तर्गत आफ्नो दायित्वहरू पूरा नगरेको हुन सक्ने जानकारी दिनुभयो भने तपाईंको निश्चित अधिकार र सुरक्षा हुनेछन्। यसलाई [अनियमितता उजागर गर्नेको \(विहसलब्लोअर\) सुरक्षा](#) भनिन्छ।

यदि तपाईं चिन्तित हुनुहुन्छ भने, हाम्रो मैत्रीपूर्ण ग्राहक सम्पर्क टोलीका कर्मचारीहरू तपाईंलाई सहयोग गर्न यहाँ छन्।

हामीले सहयोग गर्न सक्ने चिन्ताहरू

वृद्ध हेरचाह प्रदायकहरूको सरकारी कोष प्राप्त गर्न उनीहरूले पूरा गर्नुपर्ने जिम्मेवारीहरू हुन्छन्। यदि तपाईं आफ्नो प्रदायकले ती जिम्मेवारीहरू पूरा नगरेकोमा चिन्तित हुनुहुन्छ भने, हामी मद्दत गर्न सक्छौं।

तपाईंले वा कुनै पनि वृद्ध व्यक्तिले प्राप्त गरिरहेको हेरचाहको चिन्तामा हामी तपाईंलाई मद्दत गर्न सक्छौं, जस्तै:

- वृद्ध हेरचाह ऐनअन्तर्गत [आफ्नो दायित्व पूरा](#) नगर्ने प्रदायक, कामदार वा जिम्मेवार व्यक्ति
- [अधिकारको कथन \(Statement of Rights\)](#) अनुरूप काम नगर्ने प्रदायक
- व्यक्तिगत हेरचाह, जस्तै तपाईंलाई नुहाउन, औषधि लिन, खान वा वरिपरि जान मद्दत गर्ने सेवाहरू
- सञ्चार, उदाहरणका लागि प्रदायक, कामदार वा जिम्मेवार व्यक्तिले कसरी तपाईंसँग जानकारी साझा गर्छन् र तपाईंका प्रश्न वा सरोकारहरूको जवाफ कसरी दिन्छन्
- तपाईंको बस्ने वातावरण, उदाहरणका लागि सुरक्षा र सरसफाइ
- केही शुल्क र महसुलहरू

अप्रिल २०२६

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

तपाईंको राजधानी शहरमा Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819

यो स्रोत अनलाइन फेला पार्नुहोस्

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

