Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ

ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫ਼ਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ) ਵਿਖੇ ਸਾਡੀ ਭੂਮਿਕਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਭਲਾਈ ਅਤੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜੋ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀ ਸਰਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਫ਼ੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਗੱਲ ਦੱਸਣਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਇਹ ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹਾਲੀਆ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਬਾਅਦ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੇ ਕੋਲ ਹੁਣ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਖੁਦ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ, ਆਦਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਤਰਜੀਹਾਂ ਦੱਸਣ ਦਾ, ਆਪਣੇ ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਪਛਾਣ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ, ਅਤੇ ਅਪਣੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹਿਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਵੀ ਹੈ।

ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਕਿਵੇਂ ਦੱਸਣੀ ਹੈ

ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਦਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ।

ਜੇ ਕਿਸੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤੇ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇੱਕ 'ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ' ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਭਾਵ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਕੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਕੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਚਿੰਤਾ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸੁਝਾਅ ਦੇਣਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਦਾ ਇੱਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਿਪਟਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਦੱਸਣ ਲਈ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ:

- 3 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲ ਗਈ ਹੈ
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਾਂਗੇ
- ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ

• ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜੋ ਹੋ ਜਾਵੇ
• ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
• ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਗੰਭੀਰ ਖ਼ਤਰੇ ਵਿੱਚ ਹੈ ।

ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਕਿਸ ਬਾਬਤ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

• ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣਾ
• ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੱਖਰੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰੇ
• ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ
• ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਕਿ ਉਹ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕਰਨਗੇ, ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਬਹਾਲ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਵਾਪਰਨ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਰੋਕਣਗੇ
• ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਵਕਾਲਤੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਣ
• ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਕਿੱਥੇ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਲੋਕ ਨਹੀਂ ਹਾਂ।

ਆਪਣੀ ਗੱਲ ਦੱਸਣਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ

ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਭਲਾਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਆਪਣੀ ਗੱਲ ਦੱਸਣ ਨਾਲ ਹਰ ਕਿਸੇ ਲਈ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੋਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਦੱਸਣ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵੱਖਰਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ।

ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਦੱਸਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ:

• ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ (ਨਾਮ, ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ) ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
• ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
• ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਬਕਾਇਦਾ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਸਮੇਤ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਿਪਟਦੇ ਹਾਂ, ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ
• ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕੁਝ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਜੋ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਦੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਿੰਤਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਦੋਸਤਾਨਾ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਟੀਮ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਮੌਜੂਦ ਹੈ।

ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਿਆਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰੀ ਫ਼ੰਡਿੰਗ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਿੰਤਤ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਉਸ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

• ਕੋਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ
• ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ
• ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਹਾਉਣ, ਦਵਾਈ ਲੈਣ, ਖਾਣ-ਪੀਣ ਜਾਂ ਇੱਧਰ-ਉੱਧਰ ਘੁੰਮਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ
• ਸੰਚਾਰ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਕਿਵੇਂ ਕੋਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਵਾਲਾਂ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦਾ ਹੈ
• ਤੁਹਾਡਾ ਰਹਿਣ ਵਾਲਾ ਮਾਹੌਲ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਸਲਾਮਤੀ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਫ਼ਾਈ
• ਕੁਝ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ।

ਅਪ੍ਰੈਲ 2026

1800 951 822
agedcarequality.gov.au
ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਜਧਾਨੀ ਸ਼ਹਿਰ ਵਿੱਚ Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819

ਇਸ ਸਰੋਤ ਨੂੰ ਔਨਲਾਈਨ ਲੱਭੋ

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

ICR010