

वयोवृद्ध देखरेख शिकायत आयुक्त फ़ोन 1800 550 552*

यदि आप बहरे हैं या आप सुनने या बोलने के किसी विकार से ग्रस्त हैं, तो हम नेशनल रिले सेवा के माध्यम से मदद कर सकते हैं। 1800 555 677 पर फ़ोन करके 1800 550 552 के लिए निवेदन करें।

यदि आपको दुभाषिण की ज़रूरत है, तो हम अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा के माध्यम से मदद कर सकते हैं। 131 450 पर फ़ोन करके 1800 550 552 के लिए निवेदन करें।

हमें लिखें

Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848
(आपकी राजधानी में)

वेबसाइट

agedcarecomplaints.gov.au

वयोवृद्ध देखरेख से सम्बन्धित और अधिक जानकारी

My Aged Care वेबसाइट और राष्ट्रीय संपर्क केन्द्र की स्थापना ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वयोवृद्ध देखरेख प्रणाली का मार्गनिर्देशन करने में आपकी मदद के लिए की गई है। वे वयोवृद्ध देखरेख, आपसे, आपके परिवार के किसी सदस्य, किसी मित्र या किसी ऐसे व्यक्ति से सम्बन्धित जानकारी आपको प्रदान कर सकते हैं जिसकी आप देखरेख करते/करती हैं।

वेबसाइट: myagedcare.gov.au
संपर्क केन्द्र: 1800 200 422

* फ़िक्सड लाइन्स से 1800 नम्बरों पर की जाने वाली कॉल्स नि:शुल्क हैं; परन्तु मोबाइल से की गई कॉल्स पर शुल्क लग सकता है।

अस्वीकरण: Aged Care Act 1997 (वयोवृद्ध देखरेख अधिनियम 1997) के अधीन, वयोवृद्ध देखरेख शिकायत आयुक्त किसी शिकायत आयुक्त की भूमिका निभाने में प्राप्त हुई किसी सूचना का प्रयोग कर सकता है। शिकायत आयुक्त के पास कार्यविधियाँ होती हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि निजी जानकारी दुरुपयोग किए जाने से सुरक्षित है और इसका अवैध रूप से प्रकटीकरण नहीं किया जाता है।

इस प्रकाशन में दी गई समस्त जानकारी जनवरी 2016 तक सही है।

“वयोवृद्ध देखरेख शिकायत आयुक्त किसमें मदद कर सकता है?”

हम ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा धन-राशि प्राप्त वयोवृद्ध देखरेख प्रदाताओं से आपको मिलने वाली देखरेख की गुणवत्ता और सेवाओं के बारे में चिंताओं के साथ मदद कर सकते हैं।

आप अपने घर या किसी ऐज्ड केयर होम (वयोवृद्ध देखरेख गृह) में आपको मिलने वाली वयोवृद्ध देखरेख सेवाओं के बारे में अपनी चिंताएं प्रकट कर सकते/सकती हैं, इनमें शामिल हैं:

- आवासीय देखरेख या आवासीय राहत देखरेख
- घरेलू देखरेख पैकेजिस (होम केयर पैकेजिस)
- कॉमनवेल्थ घरेलू सहायता कार्यक्रम (कॉमनवेल्थ होम स्पॉर्ट प्रोग्राम)
- अनुकूलनीय देखरेख, इसमें अवस्थांतर देखरेख शामिल है, और राष्ट्रीय एबोरिजनल (जनजातीय) और टोरस स्ट्रेट द्वीपवासी अनुकूलनीय वयोवृद्ध देखरेख कार्यक्रम।

आपकी चिंता सेवा द्वारा आपको प्रदान की जाने वाली किसी देखरेख या सेवा से सम्बन्धित हो सकती है, इसमें निजी या क्लिनिकल देखरेख, गतिविधियों का विकल्प, भेदभाव, खानपान, संचार या भौतिक परिवेश शामिल है।



Australian Government
Aged Care Complaints Commissioner

समाधान।
सुरक्षा।
सुधारा।

मुझे चिंता है

वयोवृद्ध देखरेख प्राप्त करने वाले लोगों, परिवारों, प्रतिनिधियों और देखरेखकर्ताओं के लिए Aged Care Complaints Commissioner (वयोवृद्ध देखरेख शिकायत आयुक्त) से सम्बन्धित जानकारी



“मेरे द्वारा शिकायत आयुक्त से संपर्क करने पर क्या होता है?”

हम प्रक्रिया, उपलब्ध समाधान विकल्पों और इस बात का वर्णन करेंगे कि क्या हासिल किया जा सकता है।

हमारा लक्ष्य वयोवृद्ध देखरेख प्राप्त करने वाले व्यक्ति के श्रेष्ठ हित में आपकी चिंता का समाधान करना है।

कृपया हमें संपर्क करते समय जितनी हो सके जानकारी प्रदान करें। इससे हमें आपकी समस्याओं और प्रत्याशाओं को समझने में मदद मिलती है।

हम उन विकल्पों का चयन करेंगे जिनकी श्रेष्ठ परिणाम हासिल करने की सबसे अधिक संभावना होती है, और यह आपकी चिंता के प्रकार और देखरेख प्राप्त करने वाले व्यक्ति को होने वाले खतरे पर आधारित होगा।

कुछ मामलों में, हम सेवा प्रदाता से आपकी चिंता का समाधान करने का निवेदन करेंगे। हम दूसरे विकल्पों का भी प्रयोग कर सकते हैं, जैसे कि सुलह, मध्यस्थता और जांच-पड़ताल।

“क्या मुझे अपना नाम बताना होगा?”

नहीं। आप गुमनाम या गोपनीय रूप से अपनी शिकायत जमा करा सकते/सकती हैं।

परन्तु, इससे मदद करने में हम जो कर सकते हैं वह सीमित हो जाता है, इसलिए खुले तौर पर अपनी चिंता प्रकट करना सबसे बढ़िया रहता है।

आपके फ़ोन करने पर हम खुली, गुमनाम और गोपनीय शिकायतों में अंतर का विवरण दे सकते हैं। या हमारी वेबसाइट agedcarecomplaints.gov.au देखें

“चिंता कौन प्रकट कर सकता है?”

कोई भी व्यक्ति चिंता प्रकट कर सकता है। हम आपको प्रोत्साहित करते हैं कि आप सबसे पहले सेवा प्रदाता को अपनी चिंता व्यक्त करें। इससे शीघ्र और सुस्थिर समाधान प्राप्त हो सकता है।

इसमें देखरेख प्राप्त करने वाले लोग, पार्टनर, परिवार, प्रतिनिधि, मित्र, पक्षसमर्थक, कर्मचारी और स्वयंसेवी शामिल हैं।

यदि आप किसी दूसरे व्यक्ति को मिलने वाली देखरेख के बारे में चिंता व्यक्त कर रहे/रही हैं, तो आपको यह यकीनी बनाना चाहिए कि उस व्यक्ति (या उसके प्रतिनिधि) को इसकी जानकारी है।

यदि आप सेवा प्रदाता से अपनी चिंता का समाधान नहीं कर सकते/सकती हैं, तो आप वयोवृद्ध देखरेख शिकायत आयुक्त से **1800 550 552** पर संपर्क कर सकते/सकती हैं। हमारी सेवा निःशुल्क है।

हम व्यक्ति की सांस्कृतिक पृष्ठभूमि, विकलांगता, लिंग, सेक्स और लैंगिक पहचान, लैंगिक-रुझान या किसी अन्य स्थिति पर ध्यान दिए बिना चिंताओं की जांच करेंगे। हम भेदभाव नहीं करते हैं।

“क्या अन्य प्रकार की सहायता उपलब्ध है?”

हो सकता है कि पक्षसमर्थन आपकी मदद करने में समर्थ हो।

पक्षसमर्थक निम्नलिखित काम कर सकता है:

- आपके अधिकारों और उत्तरदायित्वों के बारे में आपको सूचना प्रदान कर सकता है
- हमारे या सेवा प्रदाता के साथ आपकी समस्याओं को प्रकट करने में आपकी मदद कर सकता है
- शिकायत प्रक्रिया के दौरान किसी भी अवस्था में आपकी मदद कर सकता है।

पक्षसमर्थन निःशुल्क, स्वतंत्र और गोपनीय है। पक्षसमर्थक कोई भी कदम उठाने से पहले हमेशा आपकी अनुमति लेगा।

आप राष्ट्रीय वयोवृद्ध देखरेख पक्षसमर्थक लाइन को **1800 700 600** पर फ़ोन कर सकते/सकती हैं।

आपकी अनुमति के साथ, हम आपकी ओर से किसी पक्षसमर्थक संस्था को फोन कर सकते हैं ताकि आपकी चिंताओं का वर्णन किया जा सके और संस्था द्वारा आपसे संपर्क करने का प्रबंध किया जा सके।

